

明白点心理学

朱惟堂 编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

生活就是与人打交道,明白点简单心理学,可以让我们更加游刃有余地应对各种陌生人、各类突发事件。如果你愿意花一些时间来看看书里的故事和内容,你会发现这些正是你所需要的。当你试着通过书中的方法去了解别人、去解决难题时,就会发现"天赋"其实是人人都有的。

本书是一本非常适合普通读者进行心理自助的读物。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

明白点心理学/朱惟堂编著. —北京:电子工业出版社,2011.6

ISBN 978-7-121-13585-9

I. ①明… II. ①朱… III. ①心理学—通俗读物IV. ①B84—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 090680 号

责任编辑:李红玉

文字编辑:徐 磊

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编:100036

北京市海淀区翠微东里甲 2 号 邮编:100036

开 本: 720×980 1/16 印张:13.75 字数:189 千字

印 次: 2011 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 29.80 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系。联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前言

你心房的某个角落，永远锁着一个房间，那或许是一扇连你自己也打不开的门。你真的不想了解所谓的真相吗？恐怕只是因为你没有找到那把钥匙。而心理学，就是这样一把你一直在寻找的钥匙。拿着这把神秘的钥匙，或许你还可以走进亲人、朋友或那些你所关心的人的秘密房间中去。

这真是一把奇妙的钥匙，它让你了解原来“梦想成真”的奥妙在于梦想的力量过于强大；让你知道原来面目狰狞的人之所以凶狠，有时只是为了掩饰他们内心的软弱；让你明白原来你不能控制好情绪，只会让事态的结局越来越糟糕；让你清楚有些人正用属于他们自己的方式，爱护关心着你；让你发现看上去高不可攀的人，原来并不难打交道；让你了解你与你爱的人之间，有很多值得珍惜的小细节……

其实，心理学并不是我们想象中的那么深奥，而你也总是情不自禁地朝着那些客观规律的方向走，与其这样，何不让自己活得更清醒些，让自己对生活更有把握一些。心理学是可以给予你很多力量与帮助的，本书就是这样一种非常适合普通读者进行心理自助的读物，如果你愿意花一些时间来看看书里的故事和内容，你会发现这些正是你所需要的。

好奇心，谁没有呢？如果握有这样一把钥匙，你愿意怎样去运用呢？肯定不能是为了伤害别人或自残。事实上，心理学最终的目的，并不单是为了满足窥探欲，而是为了让你了解自己并爱护自己，同样试着像爱自己一样，去爱你生活周边的亲密友人。



目 录

第一章 天生成功者：强者的心理基因	1
一、自我预言——成功源于你的预期	2
二、自我意象——想象助推的奇幻旅途	5
三、心理能量——神秘的心理机制	8
四、强者更强——强者的社会习得理论	12
五、弱者更弱——心理积弱的因与果	15
六、角色扮演——想成功，先演练	18
七、近朱者赤——社会助长理论	21
八、自我妨碍——谁会拒绝走向成功呢	25
九、心理懈怠——在懈怠的惯性中走向覆灭	28
十、信念固执——为自己的愚蠢狂欢吧	32
第二章 天下事从来难：情绪和压力的假象	35
一、情绪的诱因——穿越情绪和压力之门	36
二、意识的幻影——洞穿情绪的迷雾	39
三、心理摆效应——游走于情绪的两极	43
四、归因偏差——为什么受伤的总是你	46
五、情绪 ABC——质疑并检讨你的信念	49
六、逆境情商——为什么成功者的神经都强大	53
七、情绪体验——当我们开始向内心臣服	56
八、压力转移——为哪怕一点胜利狂欢吧	59
九、沉没成本效应——不可挽回，就不必纠缠	63
第三章 为工作干杯：完美职业之道	67
一、反馈分析法——你为什么是你现在的样子	68



二、理想自我——你希望成为什么样子	71
三、现实自我——让我们都活在当下	74
四、自尊之道——自尊是什么？从何而来	78
五、依赖心理——多少人走进职业的死胡同	81
六、工作动机——最真切地所想，即为所得	84
七、情绪智力——年少轻狂不是荣耀，而是幼稚	88
八、心理承受力——越挫越勇者的豪情人生	91
九、反馈原理——没有反馈，就无所谓交流	94
十、习得性成功——向周围的每个人请教吧	97

第四章 我为朋友狂：社会交际密码..... 101

一、首因效应——成仁绝义第一关.....	102
二、真诚效应——给那些虚伪者的忠告.....	105
三、互惠法则——最古老但最有用的社交密码.....	108
四、德西效应——物质交往的潜规则.....	112
五、近因效应——重视当下，以免伤及他人.....	115
六、手表效应——墙头草的悲情生活.....	118
七、平衡理论——这是一场跷跷板游戏.....	121

第五章 掌声响起来：沟通说服的心理途径..... 125

一、中心途径——专业之内，先关注论据.....	126
二、外围途径——外行人士，要通俗易懂.....	129
三、睡眠者效应——力量存在于时间的长河中.....	133
四、登门槛效应——从点滴开始的改变.....	136
五、吸引力偏好——人们关注自己关注的事物.....	139
六、理智对情感——情感对情感，理智对理智.....	143
七、双面说服——把相反的意见考虑进来.....	146

第六章 助人者天助：利己与利他的博弈..... 151

一、亲社会行为——给予的，总会有回报.....	152
二、自我价值感——我们因施予而更满足.....	155

三、内部回报——自私者日日夜夜的煎熬·····	159
四、有他人在场——你认为无须自己施予帮助吗·····	162
五、旁观者效应——责任分散导致的利他消失·····	165
六、互惠预期——寻求帮助，乃在于提供互惠之道·····	169
第七章 没有冲突的世界：化解矛盾的学问·····	173
一、囚徒困境——社会化竞争的难题·····	174
二、海格力斯效应——善待你的竞争对手·····	177
三、心理定势效应——都是偏见惹的祸·····	181
四、淬火效应——适度冷却是一种超脱的智慧·····	184
五、让步策略——你必须为对方留出和解的空间·····	187
六、超限效应——万事万物都存在着尺量均衡法则·····	190
第八章 无言的默契：亲密关系中的心理·····	195
一、亲密爱情——理解和体贴的别名·····	196
二、爱情三角理论——激情、亲密，还有承诺·····	199
三、依恋心理——爱不仅是体验，也是归属·····	202
四、性沟通——激情的分享是沟通之道·····	206

第一章

天生成功者：强者的心理基因



一、自我预言——成功源于你的预期



最后一片叶子

患了肺炎的 Johncy 姑娘，成为一个生命垂危的病人，每天她看到最多的风景，就是病房窗外的那棵大树，那棵绿叶茂盛的大树的树叶在强劲的秋风里，一片又一片地飘落，就像自己的身体一天不如一天。感到悲伤绝望的 Johncy 觉得，那就像她自己无法挽留的生命，于是她说：“当树叶全部掉光时，我也就要死了。”

终于，那棵大树上只剩下了一片叶子，Johncy 每天都看着那片叶子，但是不管是狂风还是暴雨，那片叶子却从来不曾掉落。Johncy 与病魔抗争的斗志也越来越高，她心里总是想，那片叶子还在呢。谁知道，整个冬天过去了，那片叶子也没有掉落，反而在春天里，大树又换了一身绿衣，而 Johncy 却奇迹般地康复起来。

后来，Johncy 才知道，那树上的最后一片叶子，其实是同病房的老画家 Behrman 先生在逝世前为她画上去的。谁能想象患病的 Behrman 先生，是怎样顽强地在树身后的墙上为 Johncy 画上了那最后一片叶子。

潜意识里，你正为你的预期而努力

是不是特别想成为那样的人，即预感什么事将要发生在自己身上，结果真的实现了。难道这就是人们所说的自我预言的实现？或许你会觉得这是件非常奇妙的事情，然而所谓自我预言的实现（Self-fulfilling Prophecies），在心理学上是指，如果一个人预测或期盼未来的行为或事件将要发生时，这些预测或期盼对行为互动改变很大，因此会增大

这一行为或事件发生的可能性，甚至产生预期的结果。

这种“自我预言的实现，在心理学上称为“罗森塔尔效应”或“期望者效应”，也就是说你期望你所预测的方向，于是真的为之付出了努力，而这个过程却被你忽略了，令你惊讶的则是结果实现了。在故事中，Behrman 先生所画的那一片常春藤叶子，不只是一片叶子，它是人们对希望不懈追求的象征，也映射出了 Behrman 先生善良的心灵，也是 Johncy 实现自我预言的一种参照，这最终给予了她战胜病魔的勇气。当然，自我预言的实现并不是完全朝着好的方向去的，如果你预期的是失败，就可能真的失败，相反你预测的是成功，结果可能真的成功了。这些听上去很玄妙的东西，其实一直发生在你的生活当中。

其实这种自我预言的实现，往往发生在一些大事件或者令人难忘的事件当中，才会被人们赋予神秘的色彩，就像著名歌星迈克尔·杰克逊在他的不少作品里“预言”了他自己的方向，结果真的一一被实现了，不少粉丝都觉得非常不可思议一样。然而，自我预言的实现，其实在我们的生活当中，非常普遍地存在着。

还记得小时候，你觉得数学真的很难学，每次考试之前都觉得自己会考试不及格，结果真的考出了非常令人沮丧的成绩。相反，你觉得英语方面自己还是有一点天赋的，而且老师对你的表扬也很多，你都预感自己要考个九十多分了，结果这样的预言都得到了实现。这就是为什么老师所做的主要工作，都是鼓励我们的自信心，心理学家们更是提倡一种“没有失败者的学校”的概念。在他们看来，鼓励不仅能够提升学生的学习动力，而且能够让孩子们更具有自信心，结果是这些孩子的综合素质会比长期处于责罚环境中的学生高不少。

感情上也是如此。你的一位女性朋友结婚后非常没有安全感，总是对你说，她做梦梦见自己的老公找了“小三”。你觉得她是太在乎自己的爱人，而且在情感方面也太神经质了。结果有一天，你的朋友告诉你，她抓到了老公出轨的证据。你或许会在心里说，原

来男人真的不可相信啊！而且她的老公明明不是那种人啊！其实，他或许原来真的没有出轨的想法，只是他的妻子总在念叨和暗示这些事情的发生，反而增加了他外遇的几率。

又或者，在工作当中，你要去出席一个重要的业界交流会议，你预感自己在会上将要出个小纰漏，坦白地说你也真的有些紧张，结果你上台发言之后下来，觉得一切还好，就是别人看你的眼神有些怪怪的，自我打量后才发现，原来衬衫的纽扣扣错了一个。

再如，你的老板总是怀疑员工工作不努力、不积极，甚至会觉得自己的得力干将会在关键的时候，做出损害公司利益的事情来。结果员工真的大多是催一催才动一动，而且真的有一次，公司由于他亲信的红人的出卖，损失非常严重。

自我实现预言理论是朝着两个方向去的，能够形成一个良性循环的圈，也能够形成一个恶性循环的圈，而且往往正是朝着你“预感”的方向前进的。那么换句话说，你应尽可能地预感好的结局，因为预期会影响到你注意的焦点。就像那个被人们举例举到烂的例子，同样一批人看到杯子里的半杯水，乐观的人会说我还有半杯水呢，悲观的人却说我只有半杯水了，然后他们采取的行动都是不一样的。

如果你期待好的结果，在预期的那幕结果真实发生之前，人们用心理控制或影响着行为，你能发现的都是对结果有帮助的有利条件，尽管人们不能够掌控别人，或者去改变外在环境，但是却可以掌控自己。所谓自我预言的实现，其实是通过不断的自我暗示后，自己已经在做一些朝这个方向发展的努力了，这个预期的结局也影响着自己的判断力。

自助守则

1. 相信自己可以行。

如果你相信你能，那么你可能可以；如果你相信你不能，那么



你一定不行。所以，告诉我，你对自己的预期又是怎样的呢？

2. 多挑些别人的优点。

不管他是个多么令你讨厌的家伙，在他的身上都存在着优点，或许只是因为你缺少发现的眼睛，才会令你存有偏见。

3. 期待更好的结果。

一切过程都是为了到达目的地，朝着你预期最好的方向去走，即便将来没有到达梦想的地方，过程本身也都是精彩的收获。

二、自我意象——想象助推的奇幻旅途

不想飞的老鹰

有一只小鹰被猎户捕到了，猎户把它与自家的鸡鸭鹅一起喂养着，没有伙伴的鹰常常会被别人嘲笑，就连它自己也越来越不喜欢自己，觉得自己一无是处。

直到有一天，一个研究自然的学者路过猎户家，看到了禽舍里的那只鹰，他很生气地对猎户说：“你怎么能把鹰和鸡鸭放在一起养呢？”猎户却说：“它根本不会飞，它不是只鹰。”学者却坚信它依然是鸟中之王，可以飞得很高。但经过了多次试验，却发现这只鹰根本就不想飞了。

不甘心的学者，将这只鹰带到了山峰上，然后将它从高空往下扔，结果鹰身体里的血液沸腾，不熟练地扑打着翅膀，开始翱翔在蓝天，再也没有回去过。

未来，你把自己定义成了谁

自我意象，那是为自己在心底描绘的一幅自画像，就是有一种

强烈的“我属于哪种人”的自我观念，它建立在我们对自身的认知和评价基础上。一般来说，每个人的自我观念的形成，都是建立在自己过去成功或者失败的基础上的。“我属于哪种人”当中的自我描绘，有的是来自别人对自己的评价，更多的是来自自己与他们的比较，而且往往童年经历中的自我判断对自我意象有着很深的影响力。

人们习惯通过这些影响“自我意象”的数据，来拼合成一幅“自我肖像”，而且一旦出现某种与自身有关的思想或信念进入这幅“自我肖像”，它就会变成“真实的”。就像是一个“英雄”，在别人眼里，特别是在他自己心底都扎根了这样的信念，当他的朋友面临危险的时候，当然会想起他来，他自己也会因为将自己摆在那个位置，而相应地去采取措施，付出努力。这样的事例越来越多之后，人们很少去怀疑其形象的可靠性，他自己更是只会根据这个“英雄”定位去行动，就像“英雄”的形象的确是真实的一样。

心理学家马尔慈说过，人的潜意识就是一部“服务机制”——像是一个有目标的计算机系统，而在这台计算机系统当中，人的自我意象，就如同计算机的程序，对这一机制的运作有着直接的影响力。举例来说，如果你的自我意象是一个消极的人，你就会通过这个系统，在显示屏上看到一个“垂头丧气，不能担当”的自我形象。就像孩子们小时候听到大人“没有上进心，长大了不会有出息”之类的批评与指责，就会特别沮丧且自卑，结果真是做什么事都会出错，久而久之连尝试去做的勇气都没有了。

你未必需要将自己的自我意象定位成多么杰出的人物，但至少应该在自我意象画面上描绘一个自信心强、充满斗志、敢于承受挫折与压力的自我，特别是在得到别人的肯定和鼓励的时候，更是能够感受到喜悦、自尊、快慰、卓越，则你在现实生活当中就会越来越顺利与成功。

人的所有行为、感情、举止，甚至才能，始终与自我意象一



致。每个人把自己想象成什么人，就会按那种人的方式行事；而且，即使他做了一切有意识的努力，即使他有意志力，也很难扭转这种行为。譬如，你认为自己“肥胖”很难瘦下来，就算你有段时间真的减肥成功了，也很难控制体重，又会反弹回去，这里面就有你的“自我意象”在作祟，你很难改变的不是你的体重，而是对自己的定位。

自我意象是可以重塑的，其实就是我们经常说到的“人格”与“自我”。美国人本主义心理学家罗杰斯对“自我”做出过这样的定义：自我就是过去一切体验的总和。正因为如此，自我意象的确立对我们每个人来说，是非常重要的，其正或负倾向有着牵引我们的生命走向成功或者失败的向心力。自我意象的形成具有非常鲜明的特色，人们往往可以通过重塑自我意象来更好地展示自己的风采。

乡音、个性、生活习惯，似乎很多人都难以改变这些，因为很多人想到改变的时候，都是集中在所谓自我的行为模式上，而不是意识结构上。这也是为什么许多人即便进行心理咨询或指导，也很难改变他们的性格缺陷，因为他们没有从自我认识上进行改变。其实，只要改变一个人的自我意象，不管是企业家、商人或是学生、教师，其工作绩效都会发生奇迹般的变化。

国外一些医疗机构进行过这样的实验，通过手术改变了一些人的外部形象，同时这也像是一支魔术棒，神奇地点亮了一些人全新的生活。容貌的细微变化，竟然能够让一些生性内向、不喜欢交际的人，变得乐于与别人沟通；而有些原本看上去很笨的小女孩也变得机灵可爱不少……这些都是因为，外貌的改变，影响了人们对自己内心深处的精神蓝图的改变。甚至有人惊奇地意识到，自我意象会“控制”我们的行动，让你觉得自己哪些能做，哪些不能做，甚至帮你决定哪些事难做，哪些事简单，而且会影响别人对你的反应，这些判断的过程相当具有确定性与科学性。



成功、幸福、自信的情感，能够创造积极的自我意象，而当我们落魄到压制自己的能力，浪费自己的天赋，使自己蒙受忧虑、恐惧、自我谴责和自我厌恶的情绪时，就是变相地扼杀我们的生命力。就像哈利·爱默生·佛斯迪克博士所说的那样：“生动地把自己想象成失败者，这就使你不能取胜；生动地把自己想象成胜利者，将带来无法估量的成功。伟大的人生以你想象中的图画——你希望带来什么成就，做一个什么样的人——作为开端。”

自助守则

1. 积极暗示自己很强大。

经常给予一些积极的自我鼓励，其实也是一个不断总结自己优势的过程，可以让你发挥得更超常。

2. 将自己排除在坏的结论之外。

如果别人或你自己都是给予你“否定”，那么你第一时间所要做的，就是要找到不是像大家想得那么糟糕的论据。

3. 角色预演或情景预示。

给自己一个成功的定位，譬如你已经升职当主管了，那么主管会遇到哪些问题，又将怎么去着手处理呢？

三、心理能量——神秘的心理机制

断箭

春秋战国时代，一对父子兵出征杀敌，父亲早已成为一员英勇大将，尽管他对儿子苦心栽培，却始终不见其立军功。有一次，号角吹响，战鼓雷鸣，父亲庄严地拿过一个箭囊送给儿子，并对儿子说：“这是祖传宝箭，如果带着它上阵杀敌，就力量无穷，但是一

旦抽出来就失去功效了，千万不要抽出来。”

只见那个精美的箭囊里，露出一截漂亮的箭羽，儿子立刻觉得信心百倍，心想有这样的神箭相助，不管多强大的敌人都可以被打败。果然，带着宝箭的儿子英勇非凡，所向披靡。当鸣金收兵的号角吹响时，儿子再也禁不住得胜的豪气，完全背弃了父亲的叮嘱，强烈的欲望驱使他呼一声就拔出了宝箭，试图看个究竟。骤然间他惊呆了：一只断箭，箭囊里装着一只折断的箭。原来，他一直带着断箭打仗。儿子惊得冷汗连连，顷刻间精神的支柱崩溃，意志轰然坍塌了，结果战死在接下来的战役当中。

你的心底，还有汨汨不尽的力量

心理能量即心理力量，是促使人意识到自己的需求和主体性，驱使人采取适当行为的冲动、勇气、意志力及各种特征的情绪、感情等，这些力量不能够像物理能量那样进行测量，但却是真实存在的。其实，早在心理学产生前，人们就发现自己有一种直觉，并认为它是一种生命力，仿佛一种流体，并且能够通过生命力的多少，来改变人们的生机。

怎样拥有更多的生命力呢？首先要弄清楚生命力是什么。在精神分析心理学中，弗洛伊德认为人的生命力主要体现为“性的本能”，在晚年他又说成是“生的本能”，他认为这种力量表现的方式与物理学中的能量是一致的，这也是心理学领域中首次提出的心理能量模型。在弗洛伊德之后，著名心理学家荣格则反对“性的能量”之单一说，而提出应把它看做是一种更基本的生命力的体现，即“里比多”，也可以直接说成是“心理能量”。

就像是动物渴了想要找到水喝、饿了就找寻食物、累了就想停下来休息的概念一样，人也都是本能地进行补充和储备生理能量。而那么多动物选择群居在一起生活，是为了能够相互依靠，得到心

理能量的提升。无论是在动物世界当中想要取得王者地位，还是在人类生活当中想要成为真正的强者，都是为了满足成功的收获，获得更多的心理能量。人的身体机制觉得抗不住的时候，就会显得非常疲惫，这是在提示我们需要生物能量，人们常说的“心累”，其实就是指心理能量的缺乏。

从这个概念上来说，心理能量即维持思维活动的力量，就像水、糖、钙、氧对生命来说不可或缺一样，心理能量也是极其重要的，一旦不能将其维持在相当的水平线上，人就会出现烦躁、焦虑、抑郁、心理紧张、心跳加快或减慢等情况。久而久之，这些心理疾病就会导致生理器官发生病理性改变，因此适当地调节心理能量的平衡，能够抑制亚健康及功能障碍等。

在生活当中，心理能量起着非常微妙的作用。尽管那个考生平时非常优秀，然而却在高考的时候发挥失常，出乎了所有人的预料；尽管那个运动员各方面技能都很熟练，却在比赛当中发挥不稳定，明明可以拿下的奖杯也与其失之交臂了；尽管那个年轻律师已经找到了所有有利的辩护条例，然而在法庭上时却思维混乱，错过了最好的表达时机……生活中，似乎有太多的实例，让人们不禁思考，到底是什么让我们失去先机，追根究底还是对心理能量的忽略。

当一个人做自己觉得非常有激情的事情时，即便是身体非常透支，甚至说压力与负荷超过了承受极限，然而心里却也感到愉快与满足，似乎全身上下都充满一股用不完的劲儿，这就是人人都需要的心理能量。如果一个人严重缺乏心理能量，就会处在一触即发的冲动状态，似乎微不足道的外力，都会成为压垮骆驼的最后一根稻草，这类人往往会封闭自己，不擅长与外界进行交流，容易出现冲动的行为，特别是容易走上犯罪道路。

严重的心理问题，也会像绝症一样让人绝望，更可怕的是它还具有传染作用，会让与之生活、相伴的亲朋好友或同事，也被感



染。这是因为他们的心理能量没有能够进行合理补充，长期处于心理饥饿的状态，甚至严重透支着心理能量。只有及时补充，才会让你的心理能量值一直居高不下。

当然，心理能量也一样有好坏之分，一方面是积极的、有建设性的，另一方面是消极的、有破坏性的。面对一件急需要解决的难题，或者对你的人生来说非常重要的演练，如果你将心理能量消耗在担心、干扰、阻碍上面的话，那么你的心理能量就是消极的；如果你将心理能量使用在怎么完善自己的实践水平、积极应对方面的话，那这时你的心理能量就是积极健康的了。就像法国作家大仲马所说：“人生是用一串串无数的小烦恼组成的念珠，乐观的人是笑着数完这串念珠的。”

自助守则

1. 深呼吸是最快、最简单的情绪调节方法。

要想心平气和、气定神闲、心安理得、心旷神怡，最方便、最见效的做法就是深呼吸，以此调气调息，摆脱情绪的纷扰，找到理性的回归。还可以采取音乐疗法、运动疗法、旅游疗法、艺术疗法和洗浴疗法等。

2. 要懂得如何释放负面的心理能量。

想哭就痛快去哭，想笑就欢乐地笑，不要压抑自己的心理情绪，要通过恰当的途径将自己的负面心理能量宣泄出来。

3. 换一个让自己舒适的心理能量场。

举例来说，如果你住在垃圾场旁边，每天都闻到恶臭，看到腐败，那么你的心理能量也会受之影响，所以人要有意识地往对心理能量有积极导向的“场景”里扎堆，让心理能量储备得更充足。

四、强者更强——强者的社会习得理论



10 两银子



有一个国王，准备出一趟远门，在他出门之前，交给自己3个儿子每人10两银子，并对他们说：“等我回来时，你们再一起来见我。”经过了很长一段时间，国王才回到家，于是3个王子一起来见他。

大王子开心地对他说：“父亲，我用你给我的10两银子做生意，现在已经赚了50两银子了。”而二王子则小心翼翼地拿出10两银子说：“父亲，你给我的10两银子，我一直都没舍得花，也害怕弄丢，就好好地藏着，现在还在这里。”小王子则更加得意地说：“父亲，我已经拿你给我的10两银子，赚到了100两银子了。”

国王听完3个儿子的汇报，就奖励了大儿子50座城池，另外奖励了小儿子100座城池，更令人意外的是，国王将二王子的10两银子没收了，并奖励给了小王子。皇后忍不住替二王子求情，认为他已经够可怜了。国王却严厉地表示，这是一次考验，总结来说就是强者恒强、弱者恒弱，国王表示：“只要是少的，就将他拥有的也夺过来；只要是多的，还要多给他，令他多多益善。”

财富与经验，都像雪球一样越滚越多

强者更强的理论从心理学上来说来自于马太效应。马太效应(Matthew Effect)的概念最初是在1968年的时候，被美国科学史研究者罗伯特·莫顿(Robert K. Merton)提出来概括一种社会心理现象的：“相对于那些不知名的研究者，声名显赫的科学家通常得到更多的声望，即使他们的成就是相似的，同样地，在同一个项

目上，声誉通常给予那些已经出名的研究者，例如，一个奖项几乎总是授予最资深的研究者，即使所有工作都是一个研究生完成的。”

马太效应这个名词的产生，其实是来自于《圣经·马太福音》中的一则寓言。“凡有的，还要加给他叫他多余；没有的，连他所有的也要夺过来。”如果你可以选择，你当然愿意选择那个能够拥有更多的强者。当然，所谓“强者”都是相对的，在马太效应的阐述当中，强者有着卓越的先天条件，能够充分地发挥更大的自身优势。

一个小小的冰块、石头或者是一把雪，在雪地上滚几下就会迅速膨胀成一个大雪球，只要你有足够的力气和兴趣，这个雪球会滚成足够惊人的体积。在马太效应中，就像是两个一大一小的雪球，强者就是其中的大雪球，尽管是通过相同的速度进行滚动，然而面积使之具有相当的优势，虽然是滚在同一片积雪上，然而大雪球吸引的积雪面积会越来越多，最后增加的雪量就更加庞大，拉开了与小雪球之间的距离。

很多人在谈到成功的时候，都喜欢用一个词“幸运”，似乎是什么好事情都被那个人摊上了，也难怪成功人士特别喜欢出回忆录什么的，你就跟着他们的思维路线，去属于他们的人生里程碑里，分享属于他们的收获与快乐吧！你会发现，一旦这个人获得了成功，似乎什么好运都开始去敲他的门，用人们眼红的话来说：“什么好事都让他占去了”。

对于生活在“马太效应”当中的强者们而言，他们会像“雪球”一样不断吸收着荣誉、财富、地位等一切让人梦寐以求的东西，然而这个“吸收”的过程就是强者们不能丧失的能力，这便是所谓的强者的社会习得。举例来说，一个成功的学者，他拥有着庞大的专业知识与学识，这为他去接触本专业的其他内容提供了得天独厚的优势，于是他在这个专业领域越来越强大、越来越权威，不过前提是，他要始终保持这个不断前进不断学习的势头，使自己越

来越“强大”。

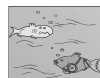
你或许会好奇，到底什么样，才算是成功呢？这也便是为什么，很多年轻人会为像“诺贝尔奖”那样的终身荣誉而奋斗不息，而事实上拥有这样一个名位，就不太可能再跌回原来的位置。不单是如此，教育领域、经济领域等不少地方，都会出现这样一种“强者愈强”的马太效应，他们包揽了各个领域最权威、最尖端的话语权和荣誉。也正因如此，马太效应使年轻人由于向往殊荣而产生奋斗的压力和动力，但是，倘若我们的认识不清醒、态度不理智，就可能演变成成为强化不正确的“社会赞许动机”。

事实上，每个人心中都有这样的“社会赞许动机”——在工作上取得成绩之后，就会获得家人、朋友、同事、领导的认同，甚至获得社会的鼓励和称赞，从而获得心理上的满足。马太效应的本质是一种累加效果，这些得到了一定肯定和社会认同的成功者们，信心倍增，加上掌握了方法，会吸引更多优秀资源，进一步成功也就相对容易。

当然，马太效应给名人带来了不断加码的荣誉、地位、鲜花和掌声，产生了棘轮效应，然而如果不能清醒而客观地去对待，那么他们的事业和生活会非常突然地被罩上阴影，甚至快速进入死亡境地。总之，以一颗期待成功的心，对待生活、工作和学习的时候，就要付出最大的努力，特别是在取得一定的成绩时，更应该保持优势、更好发挥，充分享受马太效应带来的“倍增效应”，进而让成功成为取得更大成功的新基石。

自助守则

1. 要懂得如何积累财富与经验，把过去的成绩累计起来，形成一种属于自己的优势，并影响以后的评价与努力，向更大的成功前进。



2. 付出总是会有回报，当一个人的杰出成绩得到承认后，人们可能会追溯并重新评价其早期工作，那些你所努力的轨迹，都会赢得别人的认可。

3. 当强者处于某个领域的巅峰状态的时候，为了保持自己的地位与权威，更应该努力进行社会习得，朝着新的高度奋进，而绝不可以偏差认知，走向邪路。

五、弱者更弱——心理积弱的因与果

孪生兄弟

一对贫困的夫妻生下了一对双胞胎，父亲在一场车祸当中遇难，没有能力抚养孩子的母亲，不得不考虑送掉其中一个孩子，以望能够减轻负担。结果这对孪生兄弟当中，哥哥被一户富人家收养了，弟弟留在了贫穷的家里。

若干年之后，两个孩子到了求学的年龄，哥哥被送到了硬件条件非常不错的学校，而且通过他自己的努力，年年都拿得到学校的奖学金，后来更是有机会出国留学。而弟弟对学习提不起兴趣来，尽管母亲辛苦地为他攒了学费，但是高中的时候，他的成绩就已经开始在班上倒数，最后更是连续逃课，连毕业证书也没有拿到手。

又过了许多年，兄弟两个相认了，哥哥已经幸福地拥有了属于自己的小家，拥有了一个快乐的宝宝，事业上更是得心应手，成为他所在领域的精英人士。而弟弟一直在社会上颠沛流离，到最后连个媳妇也没有娶进门，工作也是做一个丢一个，每天勉强度日。

心态归零，每一点努力都有收获

弱者愈弱，也是属于“马太效应”的一方面。很多人谈到弱者

的时候，大多会指出他在某些方面的劣势与缺点，虽然物质条件和各方面能力都是影响结果的重要因素，但最为关键的还是他们的心态。

或许从上述关于“马太效应”的故事当中来看，你会说形成兄弟俩人生命不同轨迹的原因是他们的起点不同，其实并不完全如此。就在“哥哥”生活的富人圈子里，也有不少官二代、富二代，一味地追求享受生活，并不积极发挥自身的环境优势，到最后一事无成不说，有的还走上了犯罪的道路。

反之，就在“弟弟”那个生活的圈子里，也有不少有为青年，发愤图强、认真读书，结果以出色的成绩被清华、北大之类的名校录取，通过知识的不断积累，为自己赢得了幸福的人生。大丈夫立世，不应怨天尤人，人最大的敌人是自己，态度积极主动，那么你就赢得了物质或者精神财富，反之就会“弱者恒弱”，继而积弱积贫。“马太效应”的弱者恒弱作用，消极地出现在社会的各个领域。

在社会经济当中，那些有钱有实力的公司，能够通过形形色色的手法来推广品牌，并注重控制品质与服务，继而持续成为行业风向标；而那些资金实力不足的公司，根本就是在夹缝当中求生存，销量上不去，影响着员工们的工作积极性，使得产品质量与服务也受到影响，因而获得非常不好的口碑，更没有顾客来光临，形成了一个恶性循环。

在科教研发领域，正是应了那句“工欲善其事，必先利其器。”往往那些资金投入巨大的学校或项目，在硬件和软件方面都拥有绝对的优势，更是吸引到了行业内的人才，自然而然成为业界的权威。而那些投入不足的学校或项目，可谓“巧妇难为无米之炊”，更是陷入形形色色的发展“瓶颈”当中，结果遭遇颠覆性的失败，别说没有立足之地，就连原本拥有的“少的”方面，也完全被别人掠夺掉。

在人们的生活当中，那些成绩好的学生、工作先进的员工，总是在其他方面也有出色表现，赢得世人的赞许与肯定。而那些成绩



差的学生，往往会自暴自弃，甚至堕落为问题学生。那些表现突出的精英们，更是拥有不断被提拔的机会，继而成为行业内值得别人羡慕的成功者，出色的工作使他们赢得别人的尊重，更拥有能够让自己和家人生活更舒适的物质条件。而那些被困难击倒、被排挤、被伤害的员工，不仅没有获得应有工龄的待遇，还岌岌可危地处于被行业淘汰的边缘。

产生马太效应“心理积弱”，关键并不仅仅在于身为主体的我们是否争取与努力，更重要的是被现象牵绊的关键人物们，是如何对待主体的。老师分别用两种态度对待成绩好的学生和差的学生，那些经常被习惯性遗忘的学生，就连课堂上发言的机会也比别人少很多。它们往往带有偏激的心理情绪，甚至在特定的导火线之下就会有触发性和冲动性表现。生活当中，受马太效应的影响，那些已经成名的人才获得的荣誉像个雪球一样越滚越大，而那些埋头苦干、尚未赢得出头机会的人才，似乎许多付出都像溪流入海般微不足道，他们的劳动成果更是无人问津，甚至还会被别人窃取和霸占，获得越来越糟糕的社会待遇。

马太效应当中，失败会让人灰心丧气，“弱者们”在遇到了挫折与失败之后就会产生某种蝴蝶效应，在令人沮丧的循环当中不断重复，感受到周围人们的疏远，甚至是轻视与责怪，使他们的信心荡然无存，他们会选择破罐子破摔，产生一种恶性循环，他离成功也就愈来愈远了。若想翻身，就不得不付出比他人更多倍的努力。

不管你是“强者”还是“弱者”，都要学会如何让自己的心灵归零，才能够让自己不沉迷于过去的成功或者失败，重新调整自己，去适应新的社会变化。对于强者来说，这是一种沉淀，是重新开始，不懂得“重新开始”的强者们，往往在获得一次成功之后就再也难以获得第二次成功了。

关于心态归零有一个哲学故事，讲的是一个与佛学有渊源的人，遇惑之后亲自登门拜访一位德高望重的老禅师。然而在老禅师的小



徒弟接待他的时候，他显得非常傲慢，老禅师得知后恭敬地接待了他，为他沏茶的时候，明明杯子已经满了，他却还是不停地倒。这人很不理解地问他：“大师，杯子明明已经满了，为什么还要倒？”老禅师应声道：“你说的没错，既然已经满了，干吗还要倒呢？”此人恍然大悟，明白解决难题、突破瓶颈的关键就是心态归零。

其实，身为“弱者”，更需要心态归零，归零的心态就是故事里的空杯、是舍弃过往种种对错的新开始，有句话说“风水轮流转”，只要心怀梦想、付出努力，就一定会获得属于自己的成功。

自助守则

1. 如果你已经是“弱者”，处在一个相对较低的位置，反而更容易反弹起来。总而言之，你已经是零了，在这个基础上获得的丁点收获，都值得喜悦。

2. 归零心态就是要做到一切从头再来，就像是大海那样，将自己放到最低点，才能够吸纳百川。

六、角色扮演——想成功，先演练

昂起头来真美

珍妮每次出门都习惯性地低着头，她一直在心里觉得自己长得不够漂亮。直到有一天，她到饰物店里去买了一只漂亮的蝴蝶结，店主看到她戴上这个蝴蝶结之后，一直不停地赞美珍妮，说她戴上后真漂亮。珍妮虽然并不完全相信，但是也非常高兴，走路的时候也不由自主地昂起了头，她想让自己的好朋友看看自己现在的样子，出门的时候被人撞了一下，也没有太在意。

珍妮走进教室后，迎面正好碰到她的老师，“珍妮，你昂起头来的

样子真美!”老师爱抚地拍拍她的肩膀说道。那一天,珍妮得到了不少人的赞美,她猜想一定是新蝴蝶结的功劳,可是让她的好朋友欣赏的时候,她的朋友说,根本没有什么蝴蝶结。珍妮自己往镜前一照,原来真的没有蝴蝶结,看来是走出饰物店的时候,被人撞掉了。

自信原本就是一种美丽,很多人因为过于在意自己的外表而失去许多快乐,当你把自己定位在某个成功的角色时,就可以赢得意外的收获。

谁才是你角色行为的“导演”

没有一个人是独立存在于这个世界的,我们每个人都在不同的社会生活当中,扮演着不一样的角色。一个成熟的女人,她在父母面前永远是个让人操心的“女儿”,她在丈夫面前是个贤惠的“妻子”,她又是自己儿子最亲爱的“妈妈”……而这些角色,仅仅是她在家族中扮演的,等她走入自己工作的场所,她更是那个雷厉风行的职业者。又或者简单地说,当这个女人,走进咖啡馆的时候,她的角色就变成了一个“顾客”。

角色,原意指戏剧舞台上的人物,后来由美国著名的心理学家米德将这一概念引入心理学中。它是指一个人在一定的社会关系中,占有一定位置时,所执行的职能的总称,我们每个人都充当着形形色色的“角色”。所谓角色扮演,就是指运用戏剧表演的方法,将个人暂时置身于他人的社会地位,并按照这一位置所要求的方式和态度行事,以增进人们对他的社会角色和自身角色的理解,从而学会更有效地履行自己角色的心理技术。心理学上的角色扮演法,是美国精神病学家 Moreno 于 1960 年创建的一种社会心理技术。谢夫特姐弟二人将角色扮演理论应用在教学领域,建立了“角色扮演教学模式”,即在人为设计的情景中,让被试者应用角色扮演技巧进行扮演,并在扮演后以讨论的方式探讨人与人,以及人与社会关

系问题的一种教学策略。

角色扮演法是指通过赋予被试者一个假定的角色，要求其按照角色的要求表现自己的行为，观察、记录，并评价角色扮演的行为，评价角色接近程度或胜任力。其实社会就是一个庞大的舞台，我们每个人只在其中扮演着微小的角色，然而我们每个人所显现的角色行为，又是由什么“导演”的呢？换句话说，“你是谁”，又或者“你想成为谁”，是由什么样的心理力量去主导的呢？

这个课题并不仅仅存在于现代社会，而是从原始社会，人类就潜意识地进行过这样的探索了。据研究表明，当时就有一种传统的习惯和禁律，被历史学家们称之为“答布”，即“法律诞生前的公共的规范”，是指人类社会最初的一种生活规范。即使是在当时没有宗教、道德、法律等观念存在，但人们的日常生活中，也已经混合了这三种观念统一来使用，让人们对所谓的神怪或是污秽事物有一种禁忌心理，不敢去触犯。

随着社会科学文化水平的不断发展，现代社会秩序方面已经不需要“答布”了，但从心理学的意义上说，“答布效应”依然揭示角色行为由角色规范“导演”这一内涵。社会心理学对外显的和内潜的人类行为的重要贡献，就是阐明了一个社会如何使其成员的行为遵从社会现行的、适合一定阶级要求和需要的行为规范与道德准则，或者是倡导其成员如何遵从本民族的文化规范。

浅显地说，就是你想成为谁，并不是随心所欲，而是由一个“角色规范”来界定，角色规范就是角色扮演者必须遵守的已经确立的思想、评价和行为的标准，角色扮演者们必须依循这个标准，来明白自己应该做什么，不应该做什么，在什么情况下应该表现出这样的行为，又在什么情况下不应该表现出这样的行为。对于有一定实力并渴望成功的人们而言，就是将自己先摆到“强者”的位置上面，根据社会对“强者”的定义与规范，率先去排练角色，继而有一天可以完成且胜任这个强者角色。



每一个演员首先都必须贯彻导演的总体要求，按照“强者”、“成功人士”的剧本去演练。角色扮演能否取得成功，一方面取决于扮演者对自己所在群体中的地位认识是否准确，对角色的期待把握是否得当。另一方面，取决于扮演者的角色技巧的运用。就拿扮演成功男士来说，这是许多都市男性奋斗的目标，朝着这个目标前进的男性朋友们，也开始关注“成功男士”在着装、美容、服饰等方面外在的形象，更是会努力向学识、文化、素养等内在的“成功模式”靠拢。你想要表现出良好的“强者角色”，就要不断提高自己的角色扮演水平，当然你还要随时关注到身边“导演”的意图。

自助守则

1. 角色扮演可以帮助人了解自己心理过程中的内心冲突和外在表现，能够深入探索自己的行为和对他人的影响，即充分了解“我是谁”或者“我将要成为谁”的概念。

2. 演练过程中，可以将内心的情绪宣泄出来，可以使人进行角色转换，从而促进人与人之间的相互理解，缓解人际交往间的矛盾与冲突。

3. 可以选择一个成功者来模仿和塑造，借助“站在巨人肩膀上”的力量，让自己越来越成功。

七、近朱者赤——社会助长理论

孟母三迁

春秋战国时期，出了一名非常有名的思想家、教育家，他的名字叫孟轲。然而他自己小时候其实是非常调皮淘气的，能够成为这样一名出色的儒家学派大家，主要还是得益于他母亲对他的教育和

付出，特别是为了让他用心读书，孟母搬了三次家。

孟轲家里很贫困，小时候住的地方是一个村落，附近有一个坟地，贪玩的他也经常和村里的小朋友一起去玩抬棺材、挖坑、哭号的游戏。孟母看到后很担心，觉得这样的环境对孩子成长不利，就搬了家。

孟母将家搬到城里的一条街上，然而附近都是热闹的集市，一天到晚都是吆喝声不断，孟轲在这里又和小朋友学起了商人们做买卖的游戏，母亲觉得这个环境还是不利于孩子成长，于是再度决定搬家。

孟家这一次住的地方是一个学校附近，这里经常出没一些有学识的智者，早晚还有朗朗读书声，孟母高兴地说：“这个地方很好，有利于对孩子的教育。”结果小孟轲果真很喜欢看学生上课，也学着他们待人接物的礼貌。后来孟轲入了学堂，在孟母的鼓励督促下，成长为著名的学者。

一定要学会与成功者交朋友

对于家庭条件并不好的孤儿寡母来说，搬一次家绝非是容易的事情，然而孟母为了儿子的成长，竟然连着搬了三次家，那是因为孟母深知客观环境对儿童成长的重要性。所谓“近朱者赤，近墨者黑。”创造良好的客观环境，虽然对于孩子成长来说并不是唯一的条件，却也是其中至关重要的条件，也正因为受之影响，孟子后来没有选择当时非常流行的墨学、道学，而是选择了儒家学派作为他毕生奋斗的事业，成为一个舍生取义，忧世忧人的“圣人”。

邓颖超同志曾经说过：“在儿童少年时期，他们是纯真的，模仿性强，有好奇心，求知欲旺盛，对各种各样的事物都很有兴趣。因此会近朱者赤、近墨者黑。”然而近朱者赤、近墨者黑的心理学概念，却并不仅仅作用于人们的青少年时期。从心理学角度来说，



这就好比将同一种蔬菜泡在味道不同的水里，一段时间过后，你再去尝蔬菜的味道，发现已经各有各的滋味了，决定蔬菜现在味道的关键在于他们被“泡”在了什么样的水里，这就是心理学家们所提示的“泡菜效应”，它表明环境对事物成长所起到的举足轻重的作用。

曾经一样的蔬菜，经过“泡菜效应”之后，尝到嘴里的味道当然是不一样的，这就意味着人在不同的环境里，长期受到生长环境的耳濡目染，其性格、气质、素质和思维的方式等方面都会有明显的差别，正如人们常说的“近朱者赤，近墨者黑”，为了让自己更加接近成功，你不仅要努力使自己生活在一个相对较好，并且有利于成功的环境当中，更要尝试着与成功者交朋友。诚如爱因斯坦所说的：“世间最美好的东西，莫过于有几个头脑和心地都很正直的严正的朋友。”

哪些人是你心中的成功者？每个人衡量成功标准不同，所以“成功者”在你的眼里，可能是一些历史英雄人物，也有可能是某些著名的企业家、发明家、劳模、球星、影星，或者就是生活在你身边的上司、同事、朋友，当然也不排除是你自己。所谓成功者就是那些在逆境、困境面前，不轻易被打倒的人们，他们总能够引领着别人朝着新的方向迈进。

当你走进一位优秀的董事长或总经理的办公室，或许能够看到他们与当地高官、名流、明星们的合影，或者是业界举足轻重的人物馈赠的匾额之类的装饰品。或许你会觉得他们是在显摆自己的人脉，但是从另一个侧面反映出他们在成功的人际圈里，有着非常良好的人际环境。而真正能够成为强者的人，也必须永远与最优秀者们为伍，当你有机会进入一个出色的圈子，你会发现自己进步得很快。

对于成功者们来说，最为关键的一环就是拥有成功的朋友，就连华人中屈指可数的成功学大师陈安之也这么认为。他回忆自己老师安东尼·罗宾的一段经历时说道，《心灵鸡汤》的作者马克·汉

森有次和他的老师同台演讲，汉森问及罗宾的成功秘诀，结果对方问：“马克·汉森先生，你每天都和谁混在一起呢？”汉森骄傲地回答：“我每天都跟百万富翁在一起。”罗宾笑着说：“这就是了，我每天都跟亿万富豪在一起。”

17岁的克林顿遇到了肯尼迪总统，被他的风采所吸引，于是萌发出要当总统的念头，然而在这之前，他只是个热爱读音乐系、擅长吹萨克斯管的青年，如果当初他遇到的是“猫王”，说不定美国就会少一位优秀的总统，而多了一个娱乐明星。一个人的成功与他交际的环境紧密相关，对于许多总是失败的人来说，很有可能是因为他们总是处于消沉和失意的环境里，他们总是与失败者为伍，进而很难有机会成功。如果说，成功是一个奇妙的磁场，那么失败何尝不是呢？

孔子都曾说过：“勿友不如己者。”教导人们不要和那些水平比自己差的人结交朋友，如果经常与他们为伍，也注定让自己的水平和能力低下来，变得自满和疏懒。当然各方面都不如你的人并不多，因为孔子又说了：“三人行，必有我师焉。”关键在于，你要不断地去学习和超越别人的长处。

当你身为一种“蔬菜”，进入带味道的水中浸泡历练的时候，即个体受别人的影响而活动，或者有别人关注并观望你的行为时，个体的行为效率会出现提高的现象，这在心理学上被称之为“社会助长”。社会助长（Social Facilitation）是人们在完成简单任务或熟练任务时，如果有观察者在场（观众效应），或者有竞争者（合作者效应），将会激发起优于独处时的表现的倾向。你成功与否，很大意义上在于你结交了什么样的朋友，当你羡慕比尔·盖茨所创建的财富王国的时候，你或者更应该羡慕他年轻的时候早早就结识了保罗·艾伦那样的优秀合作伙伴。



自助守则

1. 要想成为什么样的人，就要懂得和什么样的人在一起。想快乐，就要跟快乐的人在一起；想拥有健康，就要跟健康的人在一起。你要变得积极，就要跟比你更积极的人在一起，你要永远寻找比你本身所处的环境更好的环境。

2. 成功者们充满激情和感染力，与他们在一起会让你也跟着动起来。最初，你或许只是帮成功者打工或者做其他陪衬工作，然而你也渐渐成功的时候，就要寻找成功的合作伙伴，最后你越来越成功的时候，就要找到成功者来帮你工作。这才是强者定律。

八、自我妨碍——谁会拒绝走向成功呢

靠自己的小蜗牛

一只长得又小，爬得又慢的小蜗牛，还背着一个沉重的壳，真是让人看了又爱又怜，就连他自己也觉得自己似乎一无是处。小蜗牛总是会想，如果没有这个笨重的壳的话，自己就不会这么没有用了。

有一天，小蜗牛跟妈妈爬到了路上，于是感叹地问道：“妈妈，为什么我们要背这么重的壳呢？”妈妈说：“因为我们没有脊梁，壳可以保护我们呀！”小蜗牛想了想问：“可是毛毛虫们也没有脊梁啊，它们怎么不需要这样的壳呢？”妈妈点了点头说：“因为它们长大后会变成蝴蝶，可以飞到天空，天空会保护它们，所以不需要壳。”小蜗牛想了想又问：“可蚯蚓也没有脊梁，为什么也没有这么重的壳呢？”妈妈听了笑着说：“因为蚯蚓们会钻到泥土里，大地会保护它们的，所以它们也不需要壳。”

小蜗牛听了，沮丧地说：“为什么天空、大地，都不肯保护我们呢？”妈妈安慰它说：“我们是蜗牛，不靠天不靠地，就靠自己的壳，也可以很好地生活。”小蜗牛这才明白，原来自己一直不喜欢的壳，是用来自我保护的。



其实，那并不是你的本意

每个人都曾期待成功、喜悦、快乐的机会，然而当机会真的来临的时候，你却发现阻碍自己前进的那个主因，其实是你自己，这就是心理学上所说的“自我妨碍”。自我妨碍是普遍存在于人们生活当中的一种自我破坏行为，然而或许大多数人并没有来得及去在意它们的存在。

譬如有一个重要的考试，你明明可以选择回家好好复习，却放纵自己去和朋友玩到了深更半夜。当进考场的时候，你已经呵欠连天了，当然就不可能发挥好，结果你对自己说，这一次的失败是因为你没有认真对待，并不意味着你没有能力。但是，你却总是重复着同样的失败。

又或者，本来是一场令你期待很久的约会，不单是你自己，连你的爱侣都为这个浪漫的夜晚做了精心的准备。你们在一个非常有情调的餐厅里共进了烛光晚餐，然后去看了一场最近很受欢迎的电影，这本是个难忘的美好之夜，却因为你们在回家路上的小争执，让彼此莫名发火，到最后竟然不欢而散了。

还有就是，你为了能够参加自己梦寐以求的一个培训班，去听一个让你崇拜的大师讲课，那是一个让你倾心已久的爱慕者，你甚至决定为了他减肥瘦身。于是你省吃俭用地积攒着报名费用，甚至已经能够把自己装进小几号的衣服里了。然而有一天你却突然去暴饮暴食，疯狂采购了一次，将那笔积攒的费用花得干干净净。

这些自毁式的行为妨碍了你通向成功、获得幸福，心理学界称

之为自我妨碍，又称自我设阻、自我设限，国外心理学家们在 20 世纪 70 年代将之定义为：“在表现情境中，个体为了回避或降低因不佳表现所带来的负面影响而采取的任何能够增大将失败原因外化机会的行动和选择。”或许你并没有意识到自己的自我妨碍行为，又或者你有所觉悟却欲罢不能，那么到底是什么原因让你选择那样去做呢？

有的人是为了保护自我价值，维护自我形象。为什么这样说呢？就像那个选择在考试前去玩而不是学习的考生，他宁可让别人觉得他是因为“玩”而在考试当中失利，也不能够接受自己付出了百分百努力后，考试还是失败的结果。这是个体尽可能避免失败而改变失败的意义，自我妨碍出现在这里，是出于对自我价值的保护，是为转移人们对其能力的注意力而采取的策略方式。也有的人是为了避免愤恨。有的人过于在乎别人的眼光，譬如你害怕自己这个季度的业绩遥遥领先，那意味着办公室里就没有和你交心的朋友，每个人都会把你当成对手或敌人来看待，所以自我成绩的破坏，只是为了避免其他人的妒忌和对抗。还有人，是因为过低的自尊心，他们总觉得自己不配去获得成功，不配去拥有幸福，因此他们自己阻碍自己即将得到的成功，以验证自己不配的信念。

对各种自我妨碍的行为进行归类，发现了一些共同的行为模式。否认——往往他们总是在潜意识里否认事实，特别是那些潜藏在内心深处的真实情绪，譬如他们对成功的恐惧。就像负债累累的人说，这些钱这辈子也还不完了，我也没有必要再为此做任何努力了。过虑——过多地去思考成功之后会带来难以承受的结局，如会想到，假如我真的当选了这一届的出色领导人，那么我将来要怎么保持这样的荣誉不后退呢？又或者我要为了这个职务而失去多少呢？拒绝帮助——不懂得如何寻求帮助，总是习惯一个人去承担太多，而忽视许多更明智的选择。拖延——自我妨碍的信念扎根在心底，使你推迟行动，甚至什么都不做。骗子综合征——缺乏自信使

你害怕“被发现”，所以把注意力全都集中在自己的缺点和劣势上。

按上述自我妨碍产生的原因，以及行为中可能的表现，你已经可以自我检测一下，你到底有没有类似的行为。如果没有发现的话，也不妨听听你的家人、朋友、同事的意见，来帮助你辨别自我妨碍的模式。首先要认识到，才可以去行动，当你清晰地辨别自己的自我妨碍行为后，才能够使终止、消灭它变得更容易。

自助守则

1. 没有尝试，就不会出现失败；没有失败的话，就不会有羞耻感。如果你减少对重要的个人赛事的准备，如果你给对手提供有利条件，如果你对关系到自我形象的重任没有尽力……那么你正在自我妨碍。

2. 制定一些行动的计划，坚持一周去完成平常没去尝试的事情。如果你以前总不能按时上班、如期完成任务，那么你坚持完成这些“难点”，就会收获不一样的喜悦。

3. 客观对待自我妨碍，它为失败的痛苦提供了自我保护；但如果成功了则提供了自我信心的增强。

九、心理懈怠——在懈怠的惯性中走向覆灭

冻死的寒号鸟

很久以前，山脚下有一面石崖，崖上有一道缝，可爱的寒号鸟就把这道缝当做自己的窝。这座石崖前面有一条河，河边有一棵大杨树，勤劳的喜鹊就住在杨树上。寒号鸟和喜鹊住在这里，成了邻居。

秋风吹落了树叶，冬天快要到来了。在一个晴朗的天气里，喜

鹊非常勤劳地忙来忙去，原来是衔回枯枝，正忙着垒巢呢。寒号鸟却是整天飞出去玩，累了就回窝里睡觉。喜鹊对它说：“寒号鸟，趁着好天气快垒窝吧。”寒号鸟根本不听，反而对喜鹊说：“你不要吵我睡觉，太阳这么暖。”

冬天转眼就到了，寒风呼呼地刮着，喜鹊住在自己温暖的新窝里，寒号鸟在崖缝里冻得直打哆嗦：“哆罗罗，哆罗罗，寒风冻死我，明天就垒窝。”第二天早上，风停后太阳又爬了出来。喜鹊对寒号鸟说：“你快趁着天气好垒窝吧。”寒号鸟根本听不进去，伸伸懒腰，又睡觉了。

寒冬腊月里，大雪纷飞，漫山遍野都成了一片白色。北风像狮子一样狂吼，就连河里的水都结了冰，崖缝里更是冷得像冰窖。就在这个严寒的夜里，喜鹊在温暖的窝里熟睡，寒号鸟却正在发出最后的哀号：“哆罗罗，哆罗罗，寒风冻死我，明天就垒窝。”

天又亮了，阳光普照大地。喜鹊在枝头呼唤它的邻居寒号鸟。可怜的寒号鸟，却已经在半夜里冻死了。

是时候好好“整理”一下你自己了

懈怠即指懒惰的状态，除了表示不积极参与的行为、没有成功的精神作用外，甚至还指可能走向“恶”的边缘。懈怠从衡平法概念上理解，即所谓“拖延使衡平法上的权利受到挫折”。明知他人正在侵犯自己的权利，却迟迟不主张自己的权利，继而不能得到法律的支持，因为衡平法支持警醒的人，不支持懒惰的人。懈怠实际是禁反言的一种具体运用。

很多人听到“懈怠”或“懒惰”的词，都是从少年时期的学习开始的，学习懈怠的确是懈怠当中较为普遍存在的学习心理问题。家里有个作业总是做不完的孩子，他们每次都要拖延到老师指定的交作业日期才去紧紧巴巴完成，甚至是不能够完成。家长们往往会

在这个时候严厉地指责孩子。

懈怠是一种病态的“懒”，大多始发于青少年时期，起病十分缓慢，最初不大容易被人觉察，一旦让人觉得难以改掉时，往往病已发展到严重阶段了。最让人害怕的是，早期可能只是失眠、头昏、头痛、注意力不集中、全身不舒服和精神萎靡等类似神经衰弱的症状。后期，却会逐渐形成人格的改变，如孤僻、懒散、不与人交往、不注意个人卫生、不修边幅、对任何事情都不感兴趣，往往抱有“做一天和尚撞一天钟”的想法，整天沉醉于白日梦之中。

懈怠从心理学上来看，就是一种心理上的厌倦情绪。它的表现形式多种多样，包括极端的懒散状态和轻微的忧郁不决。生气、羞怯、嫉妒、嫌恶等都会引起懒惰，使人无法按照自己的愿望和目标去进行活动。而且有些懈怠都是在人们不经意的过程当中进行的，并不仅仅是在学习方面，更是潜移默化于人们的生活、工作的各个领域。

譬如有的女人结婚后，就过于将精力花在怎么照顾家庭上面，对于自己的形象越来越不注重，这些女人不懂得按自己的身材特点选择服饰，更不懂得颜色的搭配。特别是生完孩子的女性，觉得自己已经进入婚姻的“保险箱”，更有一种“革命”出头的错觉，所以对自己不再严格要求，总是开玩笑说自己是已婚老妇女了。却没想到自己在丈夫的眼里，也在这个自我懈怠的过程当中，魅力一点点流逝了。

还有些职场新妈咪，从职场江湖里撤退回家后，过了很长时间的自由生活，或许是因为太没有压力了，反倒造成了这些年轻妈咪的两种不同类型的懈怠感。有四成左右的职场新妈咪们会告诉你，她真的很不想回到职场了，就连她们自己也觉得是因为丢不下孩子，然而真正造成她们倦怠感的“元凶”却可能是她们已经长时间被职场遗忘、跟不上竞争的节奏、喜欢这种没有压力的生活状态、放大自己在家庭中的重要性。而另有四成以上的懈怠妈咪却是另一种极端，她们迫切地希望回到工作岗位，而无法承受家庭的责



任，有着想逃离的冲动，真正的潜台词却是家居生活内容的平淡、被老公忽视、经济条件和个人能力的不足、不断遭受挫折……外在的客观环境，以及主观的心理因素，都是影响职场妈咪情绪的重要原因。

面对惰性行为，有的人浑浑噩噩，意识不到这是懒惰；有的人寄希望于明日，总是幻想美好的未来；而更多的人虽极想克服这种行为，但往往不知道如何下手，因而得过且过，日复一日。懈怠并不仅仅是个体行为，而是广泛存在于社会当中的。举例来说，无论是一个人还是一个团体，如果长期被想象成没有生产力的话，那么在这层外衣的伪装之下，这个人或者团体都会松懈下来，即使真的这样做了，也并不容易被发觉，直至他或他们被淘汰。这被归为社会性懈怠现象。

人们预期着别人的偷懒行为，于是无论是有意识还是下意识的，人们都会对自己说，别人也正在偷懒呢，我也没有必要去尽全力。就像一场拔河比赛，因为大家都保留了自己的实力，结果这个团队便输得一败涂地。还记得那个一个和尚挑水喝，两个和尚担水喝，三个和尚没水喝的古老故事吗？那就是社会性懈怠的典型代表。

自助守则

1. 始终保持微笑，当你不再冷漠地面对别人，你会发现别人也会很喜欢你、重视你。当你无所事事的时候，不妨去做一些难度系数不高的事情，或者自己喜欢做的事情，要保持充实。

2. 乐观而自信。不要轻易动气，“道歉”这样的事情对于道歉的人和被道歉的人，都是不受伤害的事情。要勇敢将不足变为勤奋的动力，要努力掌握方法，获取更多一点的成功。

3. 克服懒惰，从一些小事情入手，你会发现原来困难并不可怕，持之以恒就会有更加灿烂的明天。

十、信念固执——为自己的愚蠢狂欢吧

心中的顽石

从前，有一块大石头摆在一户人家的菜园中，它看上去真的很庞大，宽度大约有四十公分，高度有十公分。每次去菜园工作的时候，一不小心就会踢到那块大石头，不是跌倒就是擦伤。

这户人家的儿子问：“爸爸，那里有块讨厌的石头，为什么不把它挖走？”爸爸这么回答：“你说的那块石头从你爷爷那个年代开始就一直摆在那里了，它的体积太大了，不知道要花多大的力气才能挖走，与其无聊去挖石头，不如走路小心一点就好了。”

又过了二十多年，那块大石头一直保留了下来，当时的儿子娶了媳妇，当了爸爸。有一天他的妻子气愤地说：“老公，菜园那块大石头真讨厌，绊倒我好几次了，我们找人来搬走它吧。”结果他却说：“算了吧，那块大石头太重了，要是可以搬走的话，在我小的时候就被搬走了。”

媳妇心里非常不是滋味，她实在受不了了，有一天早上，她带着锄头和一桶水走到菜园，将整桶水倒在了大石头的四周。她本来准备搞持久战的，没想到十几分钟后，就把石头挖了出来，再看看大小，其实也没有想象中的那么大嘛！

千万别做自己的“囚徒”

人们常说“从小看看，到老一半”，或许正是因为如此，在遇到一些熟悉的人和熟悉的事情时，我们总是习惯性地去看，而并没有考虑到在一定的时期内，那些旧的形态与事物都在发生改变。信念固执现象，从心理学上来说是指人们一旦对某项事物建立了某



种信念，尤其是为它建立了一个理论支持体系，那么就很难打破人们的这一看法，有时即使已经出现了与之相反的证据和信息提示，人们依然视而不见。

从心理学的角度解释，就是人们越是想要证明自己的理论与解释是正确的，就越是对挑战自己信念的信息封闭。有什么方法能够纠正我们的“信念固执”吗？唯一有效的方法是解释相反的观点。然而事实上，对各种可能结果的解释，并不一定就是相反的观点，反而会在这个过程当中促使人们仔细考虑各种不同的可能性。

一位十多年没有回到故里的海归朱先生，发现自己曾经的邻居们的生活都发生了翻天覆地的变化，最让他不能接受的是，他曾经非常看好的同学小林，以前在班上成绩非常优秀，结果现在只是在一家名不见经传的小企业里混着。而他们都非常不喜欢的那个邻居小王，他的父亲是个以拣垃圾为生的人，连带着小王也沉默寡语，每次考试都拖班级的后腿，没想到现在却开了一个当地最大的垃圾处理公司，年利润高得吓人。

虽然小朱没有将自己内心的想法表达出来，但是对于他的偏见，并不难理解，这就是在心理学上典型的“信念固执”，由于走进了自己信念的深处跳不出来，于是画地为牢，束缚住他的思维，使之成为自己信念的“囚徒”。

只有摆脱那些固执的想法，才能够在自己面前展开别样的人生。不同的信念会主导着我们不一样的行为。曾经有一个考生，他需要选择两种不同的学科，当他选择其中一门之后，突然觉得将来这个学科非常难就业，于是几乎没有了学习的兴趣。然而他的母亲告诉他，不管选择哪一门，只要认真学习，都是能够获得成功的，于是他坚定了新的方向，最终成为行业内的可塑之材。

有这样一些企业管理者，每天去公司就是为了验证下属和员工有没有按他的想法和要求在执行工作，如果出现了丝毫偏差，不管结局是更完善还是其他，都立即暴跳如雷地痛骂别人，来捍卫他自



己的权威。有这样一些老总，如果财务上的资料不经过他的手审核就绝对不会出现一分钱的开支，他一面抱怨着自己的劳累，又一面继续这样辛苦着，公司上上下下的事情他都抓在手里，重要的客户、重要的关系、重要的谈判、重要的会议、重要的宴请等一切重要的场合，他都要亲自上阵。

像这些老总们，都完完全全变成了自己的“囚徒”，被压得喘不过气来，直到有一天自己一个人分身乏术、无法应对时而崩溃瓦解。人管人，不如制度管人更有效，况且你的想法并不一定是最正确的，为了摆脱成为自己“囚徒”的命运，不妨多听听别人的建议，迈向生命新的境界。有什么方法能纠正我们的信念固执呢？我们要学会重新构建关于我们自己和身边世界的记忆。

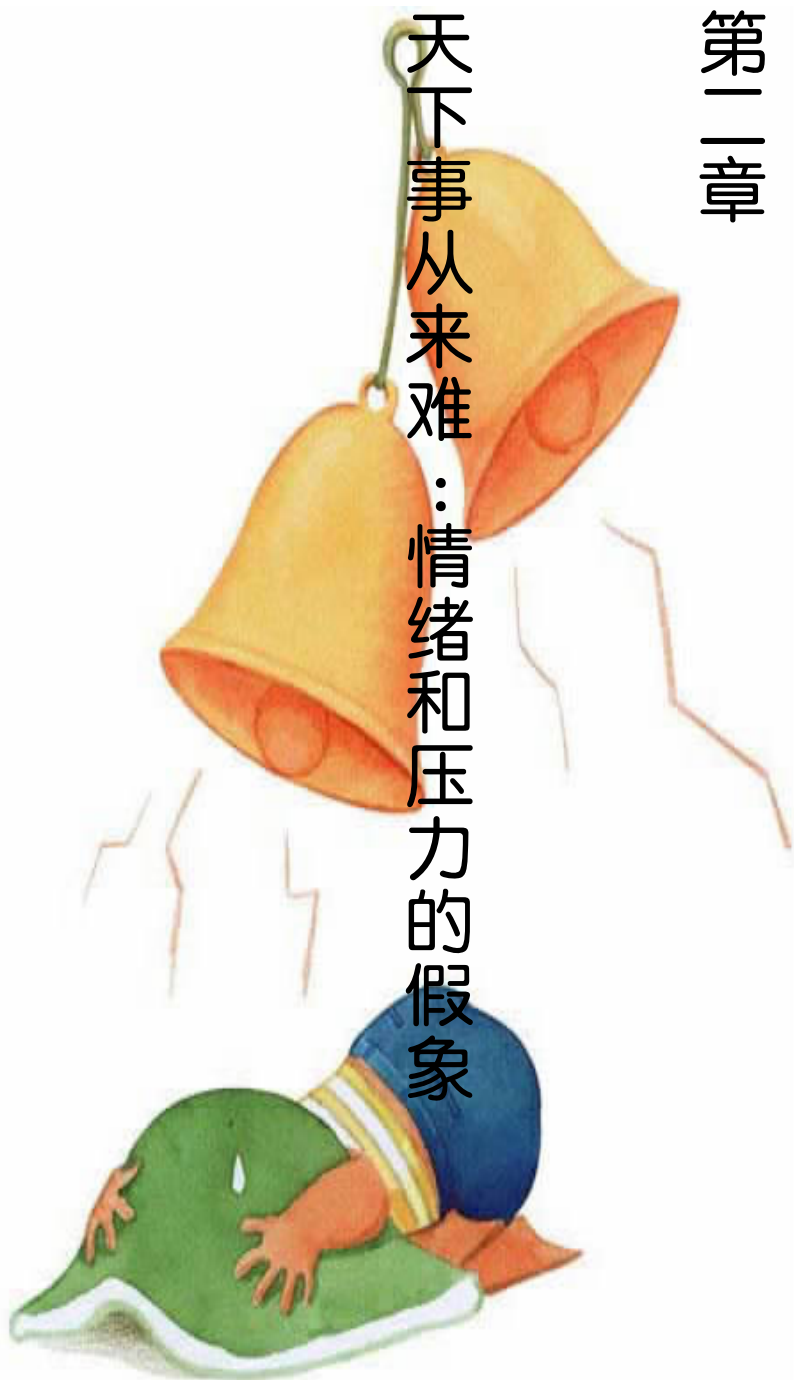
首先不要戴着有色眼镜去看待别人和事情，要懂得尊重别人的看法与判断，你在心底坚守的那些信念，也一定要经得起历史的考验。再从一个相对客观的角度去回忆、经历、思考，或许你会发现有些事情也许是我们的主观情绪在作祟。如果你不想被别人的观念打败，那就要懂得丰富自己的能力，让自己永远看得比别人远、站得比别人高。当然即便如此，你也不要拒人千里，要与身边的人们友好相处，将大家的经验与力量集中起来，一起为更辉煌的明天而奋斗。

自助守则

1. 见风使舵，没有自己的想法和主见，也是一种类型的信念固执现象，要改变这样的现状，才能够让自己的人生变得不一样。
2. 不要轻易给一个人、一件事去“定性”，那只会让自己犯下“经验性”的错误，要与时俱进，要懂得多用自己的头脑去分析，从已知的信息当中筛选，去粗取精。

第二章

天下事从来难：情绪和压力的假象



一、情绪的诱因——穿越情绪和压力之门



阴影是条纸龙

祖父的人生经验特别丰富，譬如田园里庄稼闹蝗灾的时候，他就用纸给我做过一条长龙。长龙腹腔的空隙仅仅只能容纳几只蝗虫，投放进去，它们都在里面死了，无一幸免！

我很好奇地问祖父：“这是为什么？”祖父解释说：“蝗虫性子太躁，钻进纸龙之后除了挣扎，它们没想过一直向前可以从另一端爬出来，也不知道用嘴巴去咬破长龙。因而，尽管它有铁钳般的嘴壳和锯齿一般的大腿，也无济于事，只能束手就擒了。”

接着，祖父为我演示了一下，当他把几只同样大小的青虫从龙头放进去，然后再关上龙头，奇迹就出现了，仅几分钟，小青虫们就一一地从龙尾爬了出来。

让你的心灵随时透透气

情绪，是人各种的感觉、思想和行为的一种综合的心理和生理状态，在受到外界刺激后所产生的心理反应。情绪是人的一种固有的机制，有点类似条件反射，不过复杂得多，包涵喜、怒、哀、乐等。情绪受人们自动评估体系群机制的影响，是个人的主观体验和感受，常跟心情、气质、性格和性情有关，它是对周围情况的一个相应的反应，整个过程都是潜意识作用，并不受意识控制。

心理情绪压力大部分是由已经发生或即将发生的生活事件引起的，如未完成的工作，即将面临的竞选，必须解决的冲突，等等。这些心理压力的大小，会随着人们对客观标准的认识而变得不一

样。同样一件事情，对于有些人来说是微不足道的，而另一些人看来却是非常重要的。一个人能够承受情绪压力的限度，与他的人格有很大的关系，往往那些对自己要求过于严格的人，就容易把小事放大，小压力也就成了大压力。

一般来说，构成情绪压力的事件有很多，多半会是坏的事件，但是好事件一样会给我们带来压力，譬如结婚、开始一份新的工作、怀孕或赢得选举等。如今，人们的生活节奏都非常快，在沉重的工作和家庭负担下，许多人的生活压力极大。有时，我们甚至觉得这些压力已经达到了极限，甚至令生活失去了控制。情绪压力是难以摆脱的，但如果不好好控制，任其肆虐，便会严重影响我们的身心健康。幸运的是，你可以掌握生活的主动权，并通过放慢节奏来缓解情绪压力。

当然，不能以点概面，情绪压力也并非都是对身体有害的，有不少情况下它也曾经为我们提供保护，可以让我们的身体提前做好准备，从而能在遇到不利情况时迅速做出反应，就是在那些“危难”的紧要关头，这种“应战或者逃跑”的反应曾帮助人类存活下来。现今生活中的问题是，即使我们的生命并未面临威胁，身体的情绪压力反应也经常被触发，并且长期遭受压力荷尔蒙的刺激，这将损害身体的健康。你身体的不少亚健康状态，包括头痛、反胃、皮疹、脱发、心跳加速、背痛及肌肉痛在内的所有症状都可能与情绪压力有关。

怎样确定情绪压力的诱因呢？想要消除情绪压力，就要找出诱因，简单地说，就是要找出导致这种情绪的原因。这听起来并不难，但由于导致情绪压力的原因（即压力源）与我们的日常生活紧密相连，以至于我们可能无法察觉出它们是如何使自己的情况变坏的。

命运其实就一直藏匿在我们的思想里，然而许多人走不出人生各个不同阶段或大或小的阴影，其实并非因为他们天生的个人条件

比别人要差多少，而是因为他们没有要将阴影纸龙咬破的思想，也没有耐心慢慢地找准一个方向，一步步地向前，直到眼前出现新的洞天。生活在这个世界上，就注定经常要承受来自外部的打击，然而最终打击会对你产生怎样的影响，决定权握在你手中。

当你感到有情绪压力时，邀几个亲朋好友去聚餐一次，或去观赏一部电影，让自己和比较亲近的人一起做些较为放松的事情；或者干脆寻找最近自己在生活中处理成功的一件小事，给自己奖励，买一件礼物送给自己，让自己的心情放松一下；又或许，分析你的压力情绪产生的原因，找出排除它的方法，不再被它烦扰。如果觉得自己不够有信心，不妨找一个自己所信任的人，开怀倾谈一次。其实没有什么好害怕的，最差也不过如此，将情绪压力演变的结果，在心里预想一下达到这一结果的全过程，做好充分的心理准备。

当然，如果是欲望或动机过高，每周要有一天用完全不同的兴趣点（如打高尔夫球、画画、下棋、种花）来调节。注意你生活和工作的节奏，自我的能力和精力不要极端地消耗，有时要懂得保存体力，否则只不过是背负一个“苦干家”的名声。休息是最好的良药，要懂得创造性的休息方法，休息的种类、方式要丰富多样，不要单调。当然，若压力已造成身体的不适（如心脏痛、大量出汗、不眠、肠胃消化功能下降等），则要认真对待，及早进行健康检查。体育运动也可以帮助我们解压，在休闲时，进行体育活动，但一次活动的时间不宜过长，运动不要过猛，要做到细水长流。

到底是什么样的事情在带给你情绪压力？将家庭生活、工作、社会交往等方面遭遇压力的原因用一张小纸条写出，然后对每个压力想出三个不同的点子来对付它，可以与友人和信赖的人商量。对自己要求不要过高，记住一首赞美诗中的七个字“只要一步就够好”，因此不要将所有重担和责任背负在自己一个人身上，要信赖他人，做到责任分担，学会同他人合作。不过分拘泥于成功，失败



是通往成功的必经之路，有意义、有经验的失败要比“简单的成功”获益更大。

自助守则

1. 不要为小事垂头丧气，不拘泥于琐碎之事。对琐碎之事过分担心，往往会被压力压垮。要有全局着眼、大处着手的气魄。

2. 把自己所遭遇的压力，用自传体、日记的方式记录下来，自己保存，供以后参考。要防止过于孤独，设法认识一些新鲜事物，结识一些新朋友，以保持精神的平衡。

3. 保持良好的自我感觉才能振奋精神。运用幽默、微笑来调节情绪，用自我催眠和深呼吸等方法来放松身心。任何时候都不要失去你的自信心。

二、意识的幻影——洞穿情绪的迷雾

小猫逃开影子的招数

小猫汤姆和托比是一对好朋友，它们经常在一起玩耍，然而每次看到自己的影子，都觉得很讨厌。“如果被妈妈发现我们玩得这么得意忘形，她一定会惩罚我们的吧，”它们俩一直这样想。

“影子真讨厌！我们一定要摆脱它。”小猫汤姆和托比都在心底这样默念，然而只要它们出现在阳光下面，就会看到那令它们抓狂的影子。

最近，汤姆和托比都有了对付影子的绝招，汤姆的方法是，永远闭上自己的眼睛，那样它就再也看不到自己的影子了；而托比则选择永远待在其他比它更庞大物件的阴影里，那样就显示不出它自己的影子了。

那些都是情绪制造的“假象”



一件小事会引发什么样的“血案”？生活中，似乎经常有相似的场景，譬如一对夫妻为件微不足道的小事吵架，本来是小吵怡情的闺房之乐，谁知道越吵越爱翻旧账，几乎将芝麻绿豆的陈年旧事都挖出来数落一番，或者威胁要闹离婚。又譬如一个员工与领导的小摩擦，本来很快就可以息事宁人，结果旁边有了起哄的，于是上纲上线到恨不能捅刀子才能咽下这口气。

这些，都是存在于人际间的一种重要的现象——情绪勒索 (Emotional Blackmail, EB)。如果你关心电视新闻，几乎每天都可看到或听到不少的家庭暴力或人际冲突所衍生的法律案件，其中总免不了一些情感上的纠葛，以及情绪上的勒索。人们常说的 EQ (情绪智商) 包含了两大部分：管理自我的情绪，以及管理他人情绪的能力。然而，想要掌握自己的情绪已属不易，若要进一步妥善地处理他人的情绪更不简单，也难怪人们常陷入情绪的迷雾中，任情绪勒索一再地重演，却面对它束手无策。

很多人说“一时冲动”，于是没有控制好自己的情绪，忍不住口出恶言、相互攻击，以至发展到动手打架。而且许多人都喜欢翻出以前的陈年旧事来说事，或者和别的与此事无关的其他人比来比去，用过期的承诺来打动对方，让对方处于劣势。可如果一招又一招都失去效力后，就会变本加厉，拿出感情这个砝码，演一场苦肉计，看看生活的天平上，谁的分量更重，谁付出的更多，其实不过是互相伤害，时间久了一样也会让人倦怠、麻木。到最后，就连分手、离婚，这些原本最具杀伤力的狠话也变成了“狼来了”。感情中没有控制好自己的情绪就注定要吃亏。

心理学家苏珊·弗沃 (Susan Forward) 认为，“情绪勒索者”的行为常会造成混沌不清的迷雾 (Fog)，就是那些令被勒索者感

到的恐惧（Fear）、义务（Obligation）及罪恶感（Guilt）。情绪勒索者会为“施与受”制定新的界限，往往在他们的概念当中，总是强调自己的牺牲，以及对方的责任，所有爱和甘愿的动机似乎全被“义务”和“责任”所取代。更令人觉得悲哀的是，身陷于这些感觉的被勒索者，常会摸不着头绪，找不到出路，就像陷在迷雾阵一般。

你从何时进入这样的迷雾？当你觉得别人试图掌控你，并且始终不理睬你的抗议，坚持他们在性格及动机上绝对优于你，对于你们之间的真正问题采取逃避态度，甚至于只求满足一己之需而忽略你，那么非常有可能的是，你已经面临“情绪勒索”了。存在你生活周围的情绪勒索者，是不是正在影响着你的生活，又或者你还没有将他们找出来呢？

情绪勒索者们，总是站在自己的角度去要求别人，不太能容许别人有丝毫的讨论或改变的余地。他们当中有施暴型，若不顺从他们，就会怒发冲冠，语带威胁或是生闷气，似乎是你的老板们经常这样做，他们总是在暗示和明示：“不听我的话，就请走人！”当然为了达到目的，他们会不择手段，甚至有时选择伤害他们自己。最令人头痛的还是那种“自虐型”施暴者们，谈一场风花雪月的恋爱也会提升到“以死相胁”的境界。

勒索者经常会运用一些手段，让被勒索者产生恐惧、困惑与罪恶感。或许有的时候，他们的姿态相反是弱势的，往往在他们无法满足愿望的时候，就会特别沮丧、沉默，好让人察觉其苦处，但却避谈真正的原因，表面上好像他们很脆弱，但却是“沉默的暴君”。当然还有些欲擒故纵型，允诺关于爱情、亲情、友情、钱财或升迁的要求，然后再告诉他人，如果不顺从他们的要求，便什么都不可行了。

情绪勒索当然不会直接威胁到我们的生命，但是却从我们身边夺走了非常珍贵的一项资产——自我完整性。如果你总是向情绪勒



索低头的話，你会渐渐觉得自尊、自我形象逐渐被侵蚀，你会觉得自己是一个软弱无能的失败者。情绪勒索者常以混乱的情况让我们内心的指导原则无法运作，无法理清自己真正的需要，总是屈服于别人的需求，往往只在被迫的情况下悔恨、自责。

你有没有想过，为什么总是会被情绪勒索盯上，是不是因为你身上被勒索的色彩过于浓郁了，你是不是特别需要别人的认同，是不是害怕拒绝别人会令别人生气，是不是希望能够维持表面的平静而牺牲更多，是不是缺乏自信怀疑自己的能力。真的有那么糟糕吗？生活中的每一个状况都可以让我们领悟到其中的关键点，如何去切入，如何去调整，要从今天开始学习，慢慢成长，告诉自己乐在工作，其实不难。在每个人的生命中，只要多开心一点点，在成长的过程中就会学到很多，得到很多。

一定要坚持自己的原则，为自己设定一些无法打破的底线，更要直面压力，让情绪勒索者知道他们的行为是不可取的。当你面对“情绪勒索”的时候，要学会适当地、婉转地向对方说“No”。比如说今天你的那位很霸道的同事又请你帮忙做一件事，可是你也抽不开身啊，这时候你要对他说：“我知道你很辛苦，可是我现在也很忙，真的抽不开身，我相信你可以自己做的。”

自助守则

1. 将情绪控制在自己手中，对于别人那些不合理的要求，不去刻意地评价，都一笑了之吧！天天微笑，保持好心情。

2. 你首先要了解自己的身体状况，假如一件事让你的心情不好，身体也会有征象，自己要关心、了解、接收身体的信息，注意身体上、心理上的感受，然后管理情绪，不让自己去触碰自己的情绪底线。

三、心理摆效应——游走于情绪的两极

生气跑三圈

这是一个流传很广的故事。据说有一个生活在西藏的年轻人叫做爱地巴，很喜欢生气。每次生气和人起争论的时候，他就会立即飞快地跑回家去，绕着自己的房子和土地跑三圈。后来，他的房子越来越大，土地也越来越广，但他的这一习惯依然没有改变，哪怕累得筋疲力尽。当他老了的时候，这个习惯始终没有改变。有一次他又和别人生了气，于是他拄着拐杖从中午开始艰难地绕着土地和房子行走，等他好不容易走完了三圈，太阳已经下山了。

他可爱的孙子看到爷爷这个样子，很不解，问他：“爷爷，您一生气就围着房子和土地跑，到底是怎么回事？”老头就对他的孙子说：“很简单啊。在我年轻时跟人争吵生气后，就绕着房子和土地跑三圈，边跑边想，我的房子这么小，土地这么少，居然还有时间跟人家生气！想到这里，我所有的怒气就都消了，把所有的时间用来劳作；老了生气时，我也绕着房子和土地走三圈，边走边想，我的房子这么大，土地这么多，我又何必跟人家生气呢？一想到这里，气就消了。”

与其花工夫生气，不如花工夫做事

人是一种情绪化的动物，每个人都有情绪，这种情绪有好的也有坏的。心理学就认为，在特定背景的心理活动过程中，情感的梯级越高，呈现的“心理斜坡”越陡，也就越容易向当前情绪的相反状态转化，即相反的心理状态极有可能在另一时刻不可避免地出现。正所谓人越在高兴的顶峰越可能“乐极生悲”，而这样情感的

大起大落无疑对人的身心都是极其有害的，这就是心理学上所说的“心理摆效应”。为了避免在情绪两极遭遇伤害，人们才需要克服“心理摆效应”，想要做到的人们，必须注意以下几点。

首先，人们要懂得持有一颗平常心。人生既有高潮，也有低潮，无论是潮高潮低，还是潮涨潮落总是寻常事。缘聚缘散都不必太在意，是甜是苦也总是生活的自然。有些人由于希望永远生活在激情、浪漫、刺激和甜美的理想境界中，这对于我们每个人来说，都是不可能的，因为他们对平凡的生活总是心存排斥，心境自然也就随生活场景的变化而大起大落。

其次，人们不要过于将寄托集中在某些固定的方面，而应该在各种生活状态中都能找到乐趣。既能在激动人心的场景中体验到激情的奔放，又能在平淡的日常生活中享受到悠然自得的生活与自然情趣，这才是生活的真谛。如此，才能在生活境遇发生较大变化时，也不会受其影响，从而免除心理上可能产生的巨大失落感和悲观心态。

最后，一定要学会加强对自身情绪情感的调控能力。根据“心理摆效应”所示，人情绪情感的潮高潮低、潮涨潮落是相依存在、相辅相成的。那么显然想要避免狂落就不妨先避免狂涨。因此，我们要控制自己的情绪，始终在顺境中要保持平和、清醒，在逆境中才能安详和镇静。一旦当自己的情绪转入低谷时，要尽量避免不停地对比和回顾情绪高涨时的景象，也就是说当你突然一贫如洗的时候，千万不要去想象曾经腰缠万贯，进而隔绝相关的刺激环境和刺激源，把注意力转向一些能平和自己心境的事物和活动中去，渐渐地让激荡的情绪慢慢平静下来。

心理学家研究表明，人的情绪不仅会在短时间内呈现出较大的波动，而且会在长时期内出现由高涨到低潮的周期性变化。20世纪初，英国医生费里斯和德国心理学家斯沃博特同时发现了一个奇怪的现象，即有一些患有精神疲倦、情绪低落等症状的患者，每隔



28天就来治疗一次。他们由此将28天称为“情绪定律”，认为每个人从出生之日起，他的情绪以28天为周期，发生从高潮到低潮的循环变化。在情绪高潮期内，我们会感觉心情愉悦，精力充沛，能够平心静气地做好每件事情；在情绪的临界日内，我们会觉得心情烦躁不安，容易莫名其妙地发火；而在情绪低潮期内，我们的情绪极度低落，思维反应迟钝，对任何事情都提不起兴致，严重时还会产生悲观厌世的情绪。

大起大落的情绪不仅会给人的身心带来很大的伤害，还会让我们变得异常暴躁，失去理智，以至于做出一些出格的举动，让自己悔恨终生。2006年7月10日，在德国的奥林匹克足球场上，法国队与意大利队正在进行着世界杯的冠亚军角逐。比赛异常激烈，从上半场开始到加时赛的前118分钟，法国队一直遥遥领先，这与法国队队长齐达内对全队的把控能力密切相关。法国人一次次疯狂的进攻令意大利队乱了阵脚，眼看法国队便要如愿捧回冠军的奖杯了。这时，出人意料的事情发生了。队长齐达内突然情绪失控，用他的光头顶向意大利队的后卫马特拉齐，他因此被红牌罚下场。失去队长的法国队立刻元气大伤，最终与冠军的殊荣擦肩而过。

如果能够掌握一些克服“心理摆效应”的方法，则可以有效调节日常生活中的坏情绪。我们可以通过有意识的记录，确定自己情绪变化的周期，以便提前预测自己的情绪变化，避免情绪给我们生活带来的负面影响。如果清楚了自己的情绪周期，就可以合理安排自己的作息时间，有意识地将最为重要的工作安排在情绪高涨的时候完成；情绪低落时，我们可以多散散心，参加健身运动，找朋友聊天倾诉，寻求心理慰藉，直到安全渡过情绪危险期。

此外，在受到情绪困扰的时候，我们可以通过调节自己的认知方式来调节情绪，因为很多情绪的好坏源于我们对事情的不同看法。例如，当我们受到上司批评的时候，不同的人往往会有不同的反应。悲观的人认为这是上司的故意刁难，对他非常不信任；而乐

观的人却认为这是上司的刻意栽培，帮助他认识到自身的不足。正是因为这些认识上的偏差，我们才会产生不同的情绪。因此，我们可以通过改变对事情的看法，改善自己的不良情绪。



自助守则

1. 人生不能总是高潮，生活也不可能永远是诗。人生有聚也有散，生活有乐也有苦。这就需要我们能够消除一些思想上的偏差，既然挫折与逆境不能改变，何不坦然面对呢？当处于快乐兴奋的生活时空中时，我们应该保持适度的冷静和清醒。

2. 当自己转入情绪的低谷时，要学会换一个角度思考，你会发现有些损失也可以成为一笔财富。

四、归因偏差——为什么受伤的总是你

今天我运气不太好

美丽的海滨，有一个古老的小村子，住着一群捕鱼为生的人，他们靠海吃海，都有身手不错的打鱼经验。村里有个小伙子叫阿海，从小体质不是很好，家人很少让他出海打鱼。然而有一年海水涨潮，村里人已经许多天没有出海捕过鱼了，大家都饿的要命。

青年阿海刚好路过一片沙滩，拣到了不少被海浪冲上来的鱼儿，他高兴地把这些鱼儿带回了村子。当别人问他是怎么捕到这些鱼的，阿海说，其实他的捕鱼水平一向非常不错，只是家人不愿意让他去实践。

风平浪静之后，清晨迎着阳光，村里人带上阿海去打鱼，他也摇着一条小船来到一片海域，结果他连基本的撒网都不会，傍晚的时候阿海摇了一只空船回到了村子，当别人问他为什么没有收获的

时候，他不在意地说：“今天我运气不太好。”

清醒面对你失败的真正原因吧

归因偏差（Attribution Bias）在心理学上指的是认知者系统地歪曲了某些本来是正确的信息，有的源于人类认知过程本身具有的固有局限，当然有的则是出于人们不同的动机造成的。

这是一种在某些条件下必然出现的心理反应，通过对心理学的研究，人们早已经发现，许多人成功时的正常心理反应是感到自己有能力，失败时则都力图把责任推诿给外界和他人。当然，很大程度是由于这样归因对于人的心理调节和自我防卫是有利的，然而却并不利于促进积极发展，因此我们应该有意识地加以防止。

在我们的生活当中，正是存在这样具有探究事情原因的倾向，然而在归因的时候，每个人都与生俱来一种自我防御倾向。面对成功的时候，习惯寻找主观方面的原因，反之如果失败了，就会找客观的原因，归因偏差自古便有，在我们的生活当中更是比比皆是。古时候，有一位私塾先生，自认为非常有学识，然而每次他与自己的弟子们一起参加科举考试的时候，总是有弟子会金榜题名，而他自己却总是名落孙山。有一次，这位先生参加当地绅士名流的宴会，席上有位大人忍不住问他这究竟是怎么一回事，结果他愤然吟诗道：“文章不如我，造化不如他。”而后，扬长而去。

美国心理学家伯纳德·韦纳（B. Weiner, 1974）将归因理论定义为，是关于判断和解释他人或自己的行为结果的原因的一种动机理论。人们经常会提出：“我为什么总是成功（或失败）？”“为什么受伤的总是我？”等。人们对行为成败原因的分析可以归纳为六个方面的原因。

首先是“能力”，是指根据自己评估个人对该项工作是否胜任，这取决于你是否具备这方面的技能技巧或实力；其次是“努力”，



个人反省检讨在工作过程中曾否尽力而为，有没有留有余地；第三是“工作难度”，凭个人经验判定该项工作的困难程度，本来应该是按照怎样的进度完成的；第四就是“运气”，个人自认为此次各种成败是否与运气有关，当然真正能够成为幸运儿，遇上奇迹的并不多；第五就是“身心状况”，工作过程中个人当时身体及心情状况是否影响工作成效；第六则是“其他，即个人自觉此次成败的因素”，除上述五项外，尚有何其他事关人与事的影响因素（如别人帮助或评分不公等）。

根据韦纳的归因理论，得出了三个论点：（1）人的个性差异和成败经验影响着他的归因，对于一个同样的事件，不同人归因肯定是不一样的，这和他们的个性与经验有关；（2）人对前次事件的归因，必然会影响到他对下一次事件行为的期望、情绪和努力程度等，也就是说如果是因为他的聪明和用心赢得了这一次成功，那么下次发挥的时候，他会重点发挥这两项；（3）个人的期望、情绪和努力程度对成就行为有很大的影响，如果这三项都是正面的，那么结果就会朝着一个正面的方向运行，反之成立。

斯托姆斯曾经做过一个心理实验，他让一批男性进行简短的对话，另外安排一批被试者在旁边观察。接着问这些人，一个人的个性品质和对话情景特色，在交谈行动过程中，哪方面更为重要呢？结果，参与对话实验的行动者们认为适当的情景特色比较重要，而另外一批观察者则表示个性品质更为重要。然后，斯托姆斯又让部分行动者们和观察者们观看谈话录像，这时行动者看自己就像观察者看他一样，观察者则从行动者的角度来看待了这个环境，通过这样的移情转换，结果他们两者的差异大大减少了。

形成这样的归因偏差的主要原因是，这两者站的角度和出发点不同，观察者往往站在一个理想的角度，从常规的逻辑出发，认为谈话技巧、个人素质是决定这场交流的关键，对于出现的问题也是归因为行动者的个人因素。而行动者则更多是从具体对话情景出

发，譬如初次见面等。日常生活当中，为了避免归因偏差，我们也不妨试着换位思考，尝试更多地站在别人的角度去想一想，知己知彼，将心比心，正所谓“恕”也。

当然，诸如迷信、宿命论、行为者的社会地位、长相及性格差异等也会导致归因偏差。譬如“谋事在人，成事在天”就是盲目将成败归因于一种外在的神秘力量，这种归因往往是在行动者们多次努力依然失败，心灰意冷时产生的。一个获得某些成就和成功的人，往往容易做出好的归因，当然在对一些人的评价中，也会归因于运气、机遇等偏见。

自助守则

1. 恋爱失败后，或者在你心目中，你会觉得是因为上一次无法挽回的具体矛盾才会失恋，而别人却会觉得是因为你们性格、能力、态度等因素造成。作为你自己，更应当客观去判断，找到自己的缺点。当然工作和生活也是这样的。

2. 当你在想为什么自己总是失败，为什么自己的话没人相信，为什么别人都伤害你时，你最应该去从自身找主观原因，而不是从别人身上找客观原因。

五、情绪 ABC——质疑并检讨你的信念

秀才赶考

古时候，两个秀才相约一同去赴京赶考。快要到京城的时候，突然在路上看到了一支刚刚出殡的队伍，特别是有一口黑乎乎的棺材。

其中一个秀才心里凉了半截，他惨淡地想，自己真是倒霉啊，

怎么会遇上这么触霉头的事情呢。结果考试的时候，老想着那个“黑乎乎”的阴影，发挥也很不正常，理所当然地名落孙山。

而另外一个秀才，也看到了那个“黑乎乎”的东西，首先也在心里“咯噔”一下，被吓了一跳，但转念一想，棺材是“官”和“财”的谐音，看来这是预示着自己要升官发财的好兆头，于是信心百倍地走进考场，考试的时候更是文思如涌，最后果然是一举高中了状元。

回到家乡之后，两个秀才都对家人说，那“棺材”真的是蛮灵验的！

关键时刻，你想到了什么

情绪 ABC 是由心理学家埃里斯提出的著名理论，指在事情发生过后（起因 A）到最终时（结果 C），不同的人持不同的态度（情绪 B）将得到不同的结果（C）。当然我们每个人都希望事情能够朝着最好的方向发展，那么通过这个理论你应该明白，自己一定要有积极的态度或者说是情绪。就像埃里斯所认为的那样，人的情绪主要根源于自己的信念和对生活情境的评价，所谓“你的看法决定了你的情绪，你的情绪决定了你的命运！”，因此一旦到了决定成败的关键时刻，你更应该懂得如何控制自己的情绪。

有时候，人们对于事物的看法，并没有绝对的对错之分，然而却有积极与消极之分，而且每个人都必须为自己的看法承担最终的结果。那些消极思维者，对事物永远都会找到消极的解释，并且总能为自己找到抱怨的借口，最终得到消极的结果。接下来，消极的结果又会逆向强化他消极的情绪，从而使他成为更加消极的思维者。典型的消极思维如美国法学家墨菲著名的“墨菲定律”：任何事情都不会像它看上去那么容易；办任何事情所要花的时间总比你想象的都长；问题往往出在你认为最不会出问题的地方。墨菲认为任何事

情，只要能往坏的方向发展，就一定往那个方向发展。这就像考试，那些你没有复习到、心底最害怕出问题的章节往往最容易出问题。

其实，并非事事如墨菲所言，秀才的故事以及艾利斯理论告诉我们，真正决定事物结果的根源并非该事物的本身，而是我们自己对该事物的信念、评价与解释，即一切的根源不是事物的本身，而是有权对该事物做出不同评价的我们自己——我是一切的根源。我们或许不能改变事情的方向，却能够改变自己的心态。积极思维者对事物永远都能找到积极的解释，然后寻求积极的解决办法，最终得到积极的结果。接下来，积极的结果又会正向强化他积极的情绪，从而又使他成为更加积极的思维者。

情绪 ABC 理论的创始者埃利斯认为，正是由于我们常有的一些不合理的信念才使我们产生情绪困扰。在我们的日常生活当中，总是有许多的不合理信念，有人认为她应该得到生活当中所有对自己重要的人的喜爱与赞许；有人认为如果事态不按自己的意愿发展，就会变得很糟糕；有人认为已经定下的事情是不能够再改变的；有人认为要有比自己强大的人做后盾才能够给自己信心；有人认为但凡遇到的问题，都应该有一个完美正确的答案，如果找不出来就无法容忍；有人认为有价值的人应该是在各个方面都比别人强的……根据情绪 ABC 理论，我们分析日常生活的具体情况时，不难发现人的不合理观念具有三个鲜明特征。

首先是“绝对化要求”，是指人们常常以自我的意愿为中心，判断某事物必定发生或不发生，他们总是将“希望”、“想要”等绝对化为“必须”、“应该”或“一定要”等。其次是“过分概括化”，是指以偏概全形式的不合理思维表现方式，也就是说经常把“有时”、“某些”过分概括化为“总是”、“所有”等。第三就是“糟糕至极”，认为如果一件不好的事情发生，就会变得不可挽回，可怕之极。

合理情绪疗法是 20 世纪 50 年代由埃利斯在美国创立的，它是认知疗法的一种，由于采用了行为治疗的一些方法，故又被称之为

认知行为疗法。合理情绪疗法的基本理论主要是 ABC 理论，这一理论又是建立在艾利斯对人的基本看法之上的。

埃利斯对人的本性的看法可归纳为以下几点：

1. 人既可以是有理性的、合理的，也可以是无理性的、不合理的。当人们按照理性去思维、去行动时，他们就会很愉快、富有竞争精神及行动有成效。

2. 情绪是伴随人们的思维而产生的，情绪上或心理上的困扰是由于不合理的、不合逻辑的思维造成的。

3. 人具有一种生物学和社会学的倾向性，倾向于其在有理性的合理思维和无理性的不合理思维，即任何人都不可避免地具有或多或少的不合理思维与信念。

4. 人是有语言的动物，思维借助于语言进行，不断地用内化语言重复某种不合理的信念，这将导致无法排解的情绪困扰。

为此，艾利斯宣称，人的情绪不是由某一诱发性事件的本身所引起的，而是由经历了这一事件的人对这一事件的解释和评价所引起的。这就成了 ABC 理论的基本观点。合理情绪疗法认为人的情绪受信念支配，有其科学性。这一理论受到了实践的检验，在临床应用上取得了科学的验证。合理情绪疗法很主动，很直接地干预当事人的不合理信念，用挑战、质疑等方法改变不合理的信念，抓住了心理治疗的关键。合理情绪疗法所采用的方法十分多样，有角色扮演、幽默、操作式制约、行为训练、建议、家庭作业、支持等方法，容易使当事者接受治疗，并容易矫正心理问题。

自助守则

合理的信念会引起人们对事物适当、适度的情绪和行为反应；而不合理的信念则相反，往往会导致不适当的情绪和行为反应。当人们坚持某些不合理的信念，长期处于不良的情绪状态之中时，最



终将导致情绪障碍的产生。

六、逆境情商——为什么成功者的神经都强大

乌鸦喝水

森林里住着一只并不美丽的乌鸦，然而它非常聪明，总是智慧过人。有一天，这只乌鸦忙碌了一天，又累又渴，却找不到水喝。忽然，它看到有颗大树下，有只大水罐，便满心欢喜地飞过去。

然而水罐里的水没剩多少，乌鸦将嘴探进去却怎么也喝不到，这可急坏了它。它使劲地用身体撞击在水罐身上，想将水罐推倒，以便能够喝到水。可是水罐又大又重，而它的力量实在是太小了，完全拿这只罐子没有办法。

忽然之间，这只乌鸦急中生智，它想到了用嘴叼些石子放进水罐里面，使得水位不断升高了。一次又一次辛苦地用嘴叼着石子，水位神奇般地上升起来，终于它可以如愿以偿地喝到了水，解了渴。

那些难关都是对你最完美的考验

当你遇到了一个突发性的恶性事件时，你的应对能力有多强呢？这就涉及心理学上的逆境情商也就是AQ，即 Adversity Quotient。它主要是指当一个人面对逆境时的挫折承受能力与反逆境的能力。“顺境要EQ，逆境需AQ”，这是美国著名学者、白宫知名商业顾问保罗·史托兹在综合数十位著名科学家研究成果的基础上提出来的。

举例来说，当一个人非常疲倦地回到家之后，打开门却发现家



里面遭遇了盗窃，你觉得自己可能会怎么做呢？是尖声惊叫后大骂小偷；是疯狂地去检验有没有丢失贵重物品；是相当无措地拨通家人或者朋友的电话；还是保护好现场，打 110，并且如果投保的话着手索赔等事宜……这些处理的细节，便能够判断出一个人的逆商高低。

大量资料显示，在充满逆境的当今世界，事业的成败、人生的成就，不仅取决于人的智商、情商，也在一定程度上取决于人的逆商。保罗·史托兹教授将逆商划分为四个部分，即每个人的 AQ 主要受控制感（Control）、起因和责任归属（Origin & Ownership）、影响范围（Reach）、持续时间（Endurance）这四个部分的影响。

控制感是指人们对周围环境的信念控制能力，往往这方面弱的人经常会说“我能力不及，我无能为力。”而强的人则说：“虽然这并不容易解决，看上去困难重重，但我一定有办法解决。”

起因和责任归属则表明会造成人们陷入逆境的起因大致可以分为内因和外因。内因是因为你的性格和能力，疏忽、无能、未尽全力或者宿命论，总之表现得过于消极，并且还习惯于自暴自弃；外因是天时、地利、人和等条件未成熟，或者外界不可抗力造成的。因内因陷入逆境的朋友们会觉得：“都是我的错，早就预料到会失败。”而因外因陷入逆境的人会觉得：“时机不成熟。”

影响范围是相当能够体现一个人的 AQ 高低的，往往 AQ 比较高的人会懂得将在某一范围内陷入逆境所带来的负面影响仅限于这一范围，并能够将其负面影响程度降至最小。譬如说有人在工作中遇到了逆境，却不愿意将这种情绪带回家庭生活。越能够把握逆境的影响范围，就越可能把挫折视为某个特定的事件，而不至于惊惶失措，满盘皆输。

持续时间与影响范围是相对的两个层面上的概念，越是 AQ 高的人越是容易从逆境当中走出来，而逆商低的人，则很可能陷入某一个失败或困难当中，再也没有机会爬出来。

漫漫人生路，没有谁是始终一帆风顺的，任何人都有可能遭遇挫折、失意、彷徨和不幸，人生当中你所遭遇的每一次难关，都会是通向成功路上的基石，也正是这些磨难让我们的 AQ 越来越高，由此可见 AQ 是可以通过后天来培养的。那么到底怎样能够提高人们的 AQ 呢？其实有许多方面可以努力。

首先，不要有抱怨的情绪，而是应该努力去寻找解决的方向，抱怨只会浪费时间与机会，把精力都放在找出解决问题的方案上面，这才是最佳选择。其次，遇到逆境的时候不妨多一点“阿 Q 精神”，心里想着“祸兮福所倚”，然后果敢面对逆境的存在，就会取得事半功倍的效果。第三，正所谓“危机即转机”，有时候逆境也是一种机遇，看你如何去把握。第四，作为一个成熟的人，一定要有自己的主见，面对逆境的时候多问问自己能够怎么办。然而对于那些习惯性逃避逆境的人来说，虽然他自以为放弃梦想与追求后，找到了一条轻松的人生之路，最后经过时间推移，付出了更大的代价，遭遇了更大的逆境。正面逆境而上，才有机会收获成功。如果在逆境中，一旦选择了放弃，就再也没有挽回的余地，只能静静品鉴恶果。

勤于思考解决问题的方法，提高解决问题的能力，而不是将这些“压力”转嫁到别人身上去。生活在逆境当中的高 AQ 者们，往往勇往直前，无论环境有利还是不利，人生幸运还是不幸，他们都不会停止前行。他们决不让年龄、性别、身体缺陷，或者任何其他障碍阻挡自己去实现成功愿望的脚步，始终在逆境面前保持一种生命激情。AQ 的高低可以改变一个人，有一个叫乔慧存的年轻人，只是一个中专毕业生，曾经当过啤酒厂的一线工人，然而他最终却成为美国位居榜首的沃顿商学院的 MBA 学生。他所擅长去做的，就是不断对自己的处境进行分析，然后寻找最利于自己的条件，并且将一点点的小成绩累加起来，变为大成就。

自助守则



1. 成功道路上，需要有正确面对逆境的态度，没有什么逆境是不能扭转的，人都有无限可能的潜能，千万不要自我逃避。

2. 磨难是块试金石，衡量一个人的理想是否远大，精神意志是否坚强，并不是看他一帆风顺时候的表现，而是看他身处逆境时，是如何愈挫愈勇的。

七、情绪体验——当我们开始向内心臣服

信差多克

多克是一个信差，每次看到他时，他脸上都充满着微笑。他始终坚信自己的使命就是向人们传递快乐。多克在他的口袋里装着许多奇妙的小纸条，上面总是写着一些鼓励的话语，送给那些他认为需要的人们。因此，当他将信件和电报送到大家手中时，也总是会留下一些小纸条，告诉人们“今天是美好的新一天”，“我们别再烦恼了”，“记得一定要开心”，等等。

第二次世界大战来临了，多克超过了入伍的年龄，但他自告奋勇地报名了野战医院的工作，成了一名志愿者去协助医生进行救死扶伤的工作。他看到医院里那些充满病痛的伤员们，有一天突发奇想地在医院的一面墙上写了句“没有人会死在这里。”

别人一进医院就看到了这句话，有的人说他是异想天开，但更多人觉得无伤大雅，不必擦掉，就这样一句话，一直留在了那面墙上，使得医院里的伤员、医生、护士和院长都牢牢记住了这句话。伤员们变得格外坚定，医生和护士也更是尽职尽责，这家野战医院果真变成了一家死亡率最低的医院。原来有时，能够创造奇迹的不

是巨人，而是这样一句傻傻的话语。

懂得如何放大积极的情绪体验

人类情绪一般都有其生物学的意义，愉快会使人不断地重复有利的行为，而恐惧会使人经常回避掉危险，愤怒则使人克服阻力，等等。懂得适当地自我调节，就能够促进个体的生存与发展。情绪体验（Emotional Experience）是指情绪发生时的主观感受。情绪发生时并非所有的内部体验都是情绪，但直接的主观体验是情绪现象不可或缺的组成部分。而且每种具体的情绪体验在主观感受上都是相对稳定的。

情绪产生于一定的情境之中，而人们所处的情境总是在无穷变化的，这便为人们对情绪体验做细致分析带来了一定的难度，但是撇开情境和情绪所指向的对象，单单是从情绪体验的概念来看，却是可以从不同的维度来进行分析的。冯特（Wundt, 1896）最早提出情绪维度（Emotional Dimension）的观点，认为情绪是由“愉快—不愉快”、“激动—平静”和“紧张—松弛”这三个维度来组成的，每一种具体情绪都不可避免地分布在这三个维度的两极之间的不同位置。在他之后的心理学家们，更是在这个“三维模式”的基础上不断补充与更新理论，下面让我们试着从强度、紧张度、快感度和复杂度四个维度来对情绪体验的性质做一些分析。

情绪体验的强度上由弱到强的不同等级变化，取决于对象对人所具有的意义，往往引起情绪越强烈的对象意义越大。举例来说，如果你是一个业余的绘画者，如果别人对你的作品批评得很严厉，你或者不会太在意，但假如你是一个专业的画家，那么你就会具有强烈的情绪反应。可见，情绪体验的强度公平取决于人们的自身需求状态，如果你很穷，那么金钱对你充满诱惑，如果你很饿，那么食物的鲜香气息也会激起你不一样的情绪体验。



在紧张度方面，情绪体验的变化非常明显，往往活动和事件的紧要关头、最具有决定性意义的时刻与紧张的情绪体验时刻相连。人们在考试、比赛、竞选、演讲等活动的时候，都可以体验到自己的紧张情绪。紧张一般是能够有助于精力与注意力集中的，可对活动产生有利的影响，但也可能引起抑制作用而妨碍自我的发挥。在活动难度系数不高，人对活动准备充分，并且具有必要的知识、技能的情况下，紧张会充分发挥优势的一面，反之亦然。

快感度是指情绪体验在快乐或不快乐的程度上的差异，根本上是与需要是否得到满足有关的。得到满足的人，就会引起快乐体验，欢喜、骄傲、满意等有明显快乐的感受，而悲伤、羞耻、恐惧、悔恨等有明显不快乐的感受。还有一些快感度摆在了模糊的位置上，如怜悯、惊奇既不是明显的快乐，也不是明显的不快乐。情绪的强度会影响快感度，譬如说一个人微愠并不代表特别不愉快，而强烈的愤怒则肯定是不愉快的。

各种情绪体验的复杂程度是很不一样的。爱，包含柔情和快乐的成分；恨，包含愤怒、惧怕、厌恶等成分。譬如“爱恨交织”、“悲喜交加”等，就不是单纯的情感，甚至有些时候，情感的成分非常复杂，让我们自己无法用言语来描述它到底是一种怎样的体验。

在情绪发生的不同阶段，会产生不同的情绪调节，会给我们带来不同的情绪体验，心理学家格鲁斯认为情绪调节是在情绪发生过程中展开的，因此他提出了情绪调节的过程模型。依据鲁斯的情绪调节模型，在情绪发生过程中每一个阶段都会有情绪调节，即情境选择、情境修正、注意分配、认知改变、反应调整，通过这些调节方法可以让人选择性地沉浸于愉快轻松的体验当中。

没错，轻松的体验具有自我激励的作用。人们可运用轻松的情绪体验来增强活力，从中汲取的力量能够帮助我们应对困境，摆脱烦恼。当愤怒情绪即将爆发时，要自我暗示：“别发火，发火伤身，也解决不了问题。”对于一个不懂调节情绪体验的人来说，他所遇

到的难题和困境越来越多，情绪体验也会持续消沉。轻松感就是在关键时刻避免正面的冲突或揭示问题，以积极向上。

鼓励和赞美对于轻松情绪体验而言很重要，要学会不断地赞美别人和自己。赞美是一种鼓励，在人们心灵深处植入的是信心和力量，播下的是奋进向上的种子。同时赞美还是一种认可，一种肯定，让人们坚定发展的方向。多一种鼓励，就少一个背离者，多一份赞美，就会让我们情绪体验的愉悦度指数增加。

自助守则

1. 多交朋友，感受群体交往的快乐；多立小目标，每一次实现目标，都会带给自己满足和愉悦；多辩证思维，更能够从容面对挫折和失败。

2. 常笑多幽默的“幽默术”；学雷锋做善事带来快乐体验的“助人术”；当需求受阻或者遇到挫折时，可以用满足另一种需要来代偿的“代偿的转移术”；心情不佳时，可以通过循序渐进、自上而下放松全身的“放松术”，等等。这些都是可以调节快乐情绪体验的方法。

八、压力转移——为哪怕一点胜利狂欢吧

山谷中的谜底

加拿大的魁北克有一条南北走向的山谷，那里似乎没有什么特别之处，唯一能引人注意的是，它的西坡长满松、柏、女贞等树，而东坡却只有雪松。这一奇异的大自然景观是个谜，许多人不知所以，有过很多种讨论，却一直没有令人满意的结论。然而揭开这个谜的，竟是一对夫妇。

1983年的冬天，有一对婚姻正濒临破裂边缘的夫妇来到了这



里，希望能够找到他们昔日的爱情。这里作为他们一次浪漫之旅的地点，如果能够重温旧梦，就继续在一起生活，如果不能就友好分手。然而正当他们来到这个山谷的时候，天空突然下起了大雪，夫妻两人支起了帐篷。他们发现在这漫天大雪之中，风向非常特殊，东坡的雪总是比西坡的雪大而密，不一会儿雪松身上就落了厚厚的一层。

然而奇特的是，每当雪积到了一定厚度，雪松那富有弹性的枝丫就会向下弯曲，直到雪从枝上滑落，于是在这样反复的积压、弯曲、滑落之后，雪松依然完好无损，然而其他的树却没有这样奇特的本领，树枝只好就被压断了。西坡由于雪小，还有些其他树能够挺住，而东坡却只有雪松了。

妻子看着这景观对丈夫说：“东坡曾经也一定有杂树吧，可惜不懂得弯曲才被大雪摧毁了。”丈夫点头称是。两个人突然明白了什么似的，相互拥吻在一起，丈夫兴奋地说：“我们揭开了这个谜：原来当外界压力出现的时候要尽力去承受，承受不了的时候，就要学会弯曲一下，像雪松那样让一步，就不会被压垮了。”

懂得每天如何为精神“减负”

心理学上所说的压力，和物理学上所说的压力并不一样，它是指精神领域的、环境中的刺激所引起的人体一种非常特异性的反应，即应激。也有人将压力定义成为外部压力事件的刺激作用，通常个人关系、工作和经济状况等生活变化都会形成心理上的压力。人的精神遭遇外界影响而带来心理上的紧张、痛苦等会导致人的精神状态不佳，面色萎靡、内心沉重，更有甚者痛苦不堪。

压力是一种心理上的“战备状态”，虽然并不是想象出来的疾病，然而却因为当处于这样一种紧张状态时，肾上腺素通过血管流淌到身体的各个部分，造成生理上的一些反常状态。当这些荷尔蒙

流到心脏、肺和肌肉的时候，心跳开始加快，呼吸开始急促，肌肉紧张并准备行动，视觉变得敏锐起来，胃里打鼓，思维敏锐，开始出汗，心中不安，严重时恶心、呕吐。压力出现的时候，多数人常态下身体却保持红色警戒状态，不能放松，放不下这根弦。紧张、不安和焦虑保持在身体中，并随着遇到的每一件能引起紧张情绪的事情不断积累上升，最终导致了不良结果。

怎样应对压力？压力也可以视为一种由挫折、失败所造成的反映，需要一定的时间去缓解，需要他人抚慰与适当休息，当然也可以适度地进行“压力转移”，这是人体至关重要的心理保健过程。如果一个人常常处于颓废、沮丧、愁闷的精神状态中，那么诸多病症的发病率就要比乐观、开朗、愉悦者高得多。“压力转移”是对现代都市人而言必不可少的心理保健和“心理按摩”，更是人们身心放松，防病健体的妙药。

谁是“高压人群”？“中国企业员工职业健康管理调查”对7476名来自全国各地不分年龄、收入、地位和学历的在职人士进行了调查，调查结果显示99.13%的在职白领受“压力”、“抑郁”、“职业倦怠”等职场心理因素困扰。职场高压从何而来呢？首先是企业发展导致工作难度、业绩、任务的不断增长；其次是随着市场经济化之后，失业率越来越高，职场竞争越来越强；第三是部分白领过度追求完美主义导致“内源性工作压力”。那么到底怎样有效的转移压力呢？

第一，要保持乐观开朗的心态，懂得使用幽默的话语，这是一种美丽的“转化剂”，可以让自己和别人的心中的压力都适度转移。例如，有一位聪明的妻子在玄关前的镜子旁贴了一句话：“出门带微笑，回家好心情。”微笑是出门在外非常好的润滑剂，而回到家之后更不能让工作的情绪和压力影响与家人之间的亲密关系。

第二，每天有些属于自己的私人时间，这在满足自己兴趣爱好的同时，也是非常有效的减压之道。譬如听音乐，音乐可以增进健



康，辅治疾病，使人延年益寿。国外有很多医生用音乐来止痛、解毒、消除紧张情绪，并治疗神经衰弱和失眠。譬如练习书法，这是一种修身养性，陶冶情操的活动，特别是运笔时气沉体松，专心致志，可使人心情舒畅，乐此不疲。譬如绘画图鸦，也是一种让人心情舒畅、精神焕发的艺术活动，条件允许的话可以到户外去写生更是能够宣泄情绪，调节精神。譬如观花赏鸟，能够通过斑斓的色彩美化“眼界”，使得心情舒乐爽然。譬如美餐一顿，让食欲和身心得到满足，放松心态，也是非常不错的抒解精神压力的有效方法。

第三，每天记录下那些让你觉得高兴的事，哪怕是别人的一句话，或者自己完成的一个小目标。当然不妨给自己弄一面“荣誉墙”，把值得展现自我价值的“奖状”都贴出来吧，不只是那些证书、奖杯，譬如生日别人送的礼物，上司夸赞你的一封 E-mail 都可以好好保留在这里，充实你的心灵。

第四，还记得童话里那个挖个洞将自己秘密埋掉的孩子吗？其实自言自语也是转移压力的一种心理行为方式，可以帮助你发泄那些潜藏在内心深处思想和情感上的压抑，重新获得精神状态和心理状态上的平衡协调。非常有意思的是，美国诸多医学专家透露，沉思冥想竟然可以治愈多种疾病。耶鲁大学医学院外科医生、前医学院教授伯尼·塞格尔说：“沉思冥想是松弛思想的行为，这种行为可治愈和预防多重沉痾。”哈佛大学的赫伯特·本森医生也有同感。他说：“沉思冥想带来的完全松弛，在对抗疾病方面是一种强有力的工具。沉思冥想会减缓身体的紧张。”本森医生解释说：“紧张会降低免疫系统的功能。”

第五，把精力放在如何解决问题上，而不是胡思乱想上面。那些负面的，自我责备的心理阴影就此排开吧，只有一步步解决问题才能够将你拉出压力越来越大的深渊。就像那些职业谈判高手一样，即便是在压力如空气般遍布的谈判桌上，也懂得如何谈笑风生、避免压力、化解压力，甚至用给对手制造压力的方式减轻自己的压力。

智者们懂得如何化压力为动力，而即便平庸的我们，也应该明白不要被压力牵绊住脚步，生活上的起落，工作当中的成败，也不过是过眼云烟，即便会短暂地遮住你的眼帘，也不应该挡住你向往光明和自由的心灵。

自助守则

1. 你是否情绪糟糕？你是否和同事关系紧张？你是否每天花大部分时间专注于一件事？你是否失眠易醒？简单地自测一下你的压力现状，然后再来合理应对吧。

2. 不让自己沉浸于压力最有效的方法就是，将话题和注意力转移到其他方面去，让紧张情绪缓解之后，再着手去解决问题。

3. 学会让别人来分担你的痛苦吧，有些事在你眼里是大事，在别人眼里不过是些小事。要接受现实，懂得如何调整自我，要适时去宣泄情绪。

九、沉没成本效应——不可挽回，就不必纠缠

摔碎的古董

有一个特别喜欢收集古董的老人，对心爱的古董很是痴迷，哪怕历经千辛万苦，哪怕倾家荡产也要想方设法地买下来。有一天，这个老人在古董市场上发现了一件他心仪已久的古代瓷瓶，结果与别人讨价还价，花了不少钱才买到了手。他把这个瓷瓶绑在了自行车后座上，兴高采烈地骑车准备回家了。

老人骑着车往家赶，谁知道前面遇到了一个小坑，他没控制好车速，想着不要骑还是骑了过去，结果重重的一颠，只听“咣当”一声，瓷瓶从自行车后座上滑落了下来，摔得粉碎。

令人意外的是，老人听到清脆的响声后居然头也没回地继续向前骑车，这时旁边路过的热心人对他大声喊道：“老人家，您的瓷瓶摔碎了。”老人仍然没有回头，只是接着那人的话说道：“摔碎了吧？听声音也肯定是摔得粉碎了，没办法挽回了。”不一会儿，这个老人家的背影淹没在前面的人潮当中。



不要让“失去”左右你的“前进”

成本这个概念是商品经济的价值范畴，是商品价值的组成部分。人们要进行生产经营活动或达到一定的目的，就必须耗费一定的资源（人力、物力和财力），其所费资源的货币表现及其对象化称之为成本。那么一定有很多人好奇，沉没成本这个概念有什么特别，为什么会被心理学专家们如此关注呢？

沉没成本指的是一项业已发生，无论如何努力也无法收回的成本，通常这种情况下，明智的投资者会视其为没有发生。但是在人们的实际投资活动、生产经营和日常生活中，广泛存在着一种决策时顾及沉没成本的非理性现象，这就是沉没成本效应（Sunk Cost Effects），当决策者没有“心理预算”即支出限制，或者没有记录累计跟踪时，他们非常有可能会被沉没成本所俘获，产生沉没成本效应，即倾向于增加投入；相反，当决策者建立“心理预算”并能够进行跟踪时，沉没成本效应就会减弱，以至于不再发生。

有人说，沉没成本效应类似于赌博，输了钱总想靠再投入赢回来，当时的人往往控制不了自己的行为，继而失去了常规的理性判断能力。举例来说，一个人在等车，等了半个小时没车来，同事此时打车回家了，已经付出的半小时等车时间就是“沉没成本”，此时就要盘算，如果没有急事的话，就再等 15 分钟，如果再等不到我就打车走；如果有急事，我就不等了，立即打车走。而若坚持一味的等待，如果那天刚好是公车线路改了，而等车的人不甘于曾经

付出的半小时等候，持续等到天黑了，车也是不会出现的，增加的只是你的沉没成本。

沉没成本的事例在我们的生活当中随处可见，面对无法收回的沉没成本，明智的做法应该是视其没有发生，然而更多的人却是会延续着被沉没成本效应干扰，让损失加倍。举个有意思的例子来说，有人花了十元买了电影票准备晚上去看电影，可是刚想从办公室出门的时候下起了大雨，自己又没有带雨衣或雨伞。这时应该怎么办呢？如果打的去看电影按路程来算要花三十元，而直接打的回家只要十元，执意要去看电影的话，散场之后还要继续花成本打的回家。

看电影显然不是个明智的选择，但是这个人心里想票都已经买了，不如就去看吧。谁知道到了电影院之后，才看到了小半场，他就发现这是一部自己非常不喜欢的电影，但是想想自己的电影票钱、打的费后又忍受着一直看完了这场并不喜欢的电影。出门之后的士并不好打，寒风阵阵吹来之后，这个人在意料之中感冒了。

很多人觉得“浪费”是非常可耻的，被称之为“损失憎恶”，通常情况下人们顾及沉没成本的原因是他们不想表现得太浪费，抵制浪费的原则通常是一种好原则，但却不是绝对正确的，因为不理智的结果反而会让自己丧失理智地投入更多沉没成本。就像一个发现男人外遇的女人不想离婚，因为她清楚自己已经投资了太多，青春、感情、金钱，如果再失去他，那些付出都会变得一无所有，然而她纠结在这样一场没有希望的婚姻里，还要继续付出精力、金钱、情感，而且还很有可能得不到任何回报。

当然，沉没成本的概念更多的还是被经济学领域所关心，特别是在分析商业决策的时候。最为常见的沉没成本案例就是，在品牌宣传促销过程中，导致不能被正常消化的成本，它不是典型的可能降低品牌含金量换来销量的方式，除非是在执行市场退出策略。因此，品牌在做长期投资、销售或推广决策的时候，仅应考虑未来的可能性，而不能因为最近大笔广告投资而左右方向。



沉没成本谬误就是不少企业会犯的错误，也被称之为“协和效应”，这个名字的由来起源于当年英国法国政府继续为协和式飞机提供基金的事，当时已经显现出这种飞机没有任何经济利益可言了，该项目被英国政府私下称为“商业灾难”，然而由于一些政治方面的前期因素，两国政府最终都没有能够脱得了身。

如果你认为沉没成本根本不应该产生，是完全能够避免的，也不尽然，因为除了投资决策失误而造成的沉没成本这一极端的情况外，大多数时候所遭遇的沉没成本都是不可避免的支出，而且沉没成本也可以带来一定的优势。经常听到有人说“拿钱买教训”，“就当是花钱交学费”了，譬如情感当中沉没成本让人们经历了从青涩到成熟的蜕变，也并不是一无是处的。

对一个行业或者产业而言，沉没成本更是构成进出壁垒的关键，并且最终决定市场的结构。早在1956年贝恩咨询公司（Bain）就指出过，若一个产业的固定成本或沉没成本很高，就会形成进入门槛。从小里面说是“没有那个金刚钻，就别揽那个瓷器活儿”，所以一些小本起家的行业在人们看来就是门槛特别低，对于初创业者来说，也是很好的选择；然而往大里面看，特别是像能源、通信、交通、房地产、集成电路、医药等产业，具有明显规模经济和庞大硬件投入的资本密集型产业，尽管回报诱人，但是如此惊人的初始投入和高退出成本则往往使得“准进入者”望而却步。

自助守则

1. 覆水难收，与其浪费时间在那些已经失去不可挽回的事情上，不如积极主动地朝着人生或事业的新目标出发。

2. 沉没成本属于过去，机会成本属于将来，站在决策的这个起点时，千万不要让过去影响着你的将来。

第三章

为工作干杯：完美职业之道



一、反馈分析法——你为什么是你现在的样子



深坑和高空



一个星空晴朗的秋天的晚上，古希腊一位哲学家在草地上观察星星。他一边仰头看着天空，一边慢慢地走着，不料没有发现前面有个深坑，积了雨水，他只顾看星星而忘了脚下，一脚踩空，人便像石头般掉了下去。

等他反应过来的时候，身子已经泡在水里了，狼狈不堪。水虽仅淹及胸部，离路面却有二三米，于是出不来、上不去的他，只得高声求救。

刚好有路人走过就将他搭救了上来，这位哲学家抚摸着摔痛了的身体对那人说：“明天要下雨了！”救了他的那人觉得他是个怪人，笑着摇摇头走了，并将他的预言当成笑话讲给别人去听。

谁知道，第二天果真下起了雨，有的人开始为这位哲学家在气象学方面的博学而惊叹，有的人却不已为然：“他知道天上的事，却连脚下的东西都看不清。”哲学家对这种嘲笑只是一笑了之，没说什么。

两千多年之后，德国著名哲学家黑格尔听到这个故事后说了一句名言：“只有那些永远躺在地上从不仰望高空的人，才不会掉进坑里！”

你的优势决定着你能做什么

如果这是一场朋友之间的交流会，让你说说你的长处有哪些，身为中国人的你想必一定会很谦逊吧！那么换一个场景来假设，如果这是一场千人竞争的招聘大会，只有数十个幸运儿有机会脱颖而出，主考官让你说说你有哪些优点，你一定会当仁不让吧！只是不知道你列

出来的优点是否能够代表完整的你，又是否能够打动主考官。

或许当你拿着自己的简历，你以为自己清楚“长处”在哪里，其实并不一定，相对于“长处”，人们更容易记住“短处”，然而“短处”是无法帮你创造个人价值的，所以一定得多挖掘一下自己的长处。有个叫德鲁克的年轻人，他二十岁的时候就发明出一种“反馈分析法”有效地帮自己找到了更多“长处”，直到今天这个法则还被更多人在借鉴。

德鲁克回忆道：“当你做出重大的决定，采取重要行动时，先将预期的目标写下来，9个月或1年后，再将实际成果与预期做个比较。迄今为止，我已经连续15~20年采用这种方法，每次的结果都令我惊讶。但凡利用过这种方法的人，也都有惊人的收获。”事实上，德鲁克表示自己十几年应用这种方法，而且在其中受益匪浅。

反馈分析法帮助我们了解自己的长处，无论做什么关键决策，采取什么关键行动时，都可以写下我们希望看到的结果，然后经过一年左右的时间，我们就可以将实际结果与预期进行对比，便能够总结出以下结论和措施。

第一个相当重要的结论是，集中精力发挥你的优势。你在哪里能够发挥优势，创造出优异成绩和成果，你就属于哪里。譬如说，有个男孩特别调皮，家人都不知道怎么管教他了，更令人担心的是，他的学习成绩差得惨不忍睹，父母很是为他着急，结果有一天父亲看到儿子在打篮球方面很有天赋，于是有意识地将他送到了体校，结果后来这孩子真成为一名优秀的运动员。

第二个结论是努力增强你的优势。反馈分析法很快就能发现人们需要提高哪些方面的技能，或者让你了解必须学习哪些新知识。它可以指出哪些方面的知识和技能已经不够用，需要更新，知识面上存在哪些差距。如果你竞选成为新一届的销售总监，那么你肯定明白自己要在销售业绩上面持续保持好的成绩，更要知道一旦自己

处在那样一个位置，以前的工作经验和知识就不能够胜任了，那么就要抓紧时间为自己充电才好。

第三个结论特别重要，即反馈分析法很快就能发现你自己在哪些方面存在井底之蛙的傲慢倾向。如果一个人，长期在自己的工作岗位当中创造不出特别的业绩，主要原因就是他没有掌握足够的知识，或者对他自己专业领域外的知识不屑一顾。就像一位从技术部被调升到中层管理的人员，发现原来社交礼仪也这么重要，否则就要在各种重要的场合下出洋相了。一般被调往国外工作的高管人员，发现原来自己单是掌握足够的经营能力还不够，还要了解当地的文化、历史、艺术和传统，才能够与别人有话题，可以聊到一起，从而融入新集体中。

通过反馈分析法，我们明白自己身上有那么多需要改掉的坏毛病，那些所做或未能做的，妨碍我们个人发挥效率和创造绩效的事情。通过结果与预期的对比，我们能够清晰地了解哪些是我们目前没有能力做到、还欠缺的地方，明白我们身上有哪些不能让别人容忍的毛病和缺点。

反馈分析法最后一个措施和结论也很重要，那就是在改进弱项的时候，我们要尽可能少浪费不必要的精力。精力应该集中在具有较高能力和技能的领域，多做我们擅长的事情，否则从根本不具有能力提高到中等偏下水平花费的时间，要比从第一流的绩效提升到优秀所需的时间多得多。一旦我们集中所有能量、资源和时间，就可以使一个“新人”快速成为一个“能人”，使一个“能人”转换成为“超人”。

德鲁克反馈分析法对了解管理概念有着独到的精髓，然而对于我们每一个人来说，最为关键的却是其中包涵有关“自我管理”、“自我经营”及“自我领导”的智慧。如何自我发展？德鲁克的反馈分析法阐述了“自我发展”需要关注的四个方面的问题，即我有哪些长处、我是如何做事的、我是如何学习的，以及人生的下半



场。反馈分析法说到底，就是从自己取得的最辉煌的成果当中寻找自己的闪光之处。像孔圣人说的那样去做，“吾日三省吾身”，能省多少天？“学而时习之，不亦说乎”，能说多少年？一个人，如果像德鲁克那样持之以恒地反思，还有什么理由不成功呢？

自助守则

1. 列一个计划表出来，上面是你给自己安排近一年的目标，然而等到一年过去之后，对于你完成的情况，再分别列出自己的优点和缺点。

2. 放大自己的优点，却不能放纵自己，要适时地自我控制、自我管理，才能够超越自我，挑战成功。

二、理想自我——你希望成为什么样子

游向高原的鱼

水从高原由西向东流着，渤海口的一条鱼却正在逆流而行。

它的游技非常精湛，如果你看得到，就会发现它真的游得很精彩，一会儿冲过浅滩，一会儿划过激流，终于它穿过了湖泊中的层层渔网，也躲过了无数水鸟的追逐。这样一条鱼，终于逆行到了著名的壶口瀑布，堪称奇迹；它又穿过激水奔流的青铜峡谷，就连与它擦肩而过的每条鱼都对它赞不绝口。它不停地游，最后穿过山涧，挤过石罅，游上了高原。

然而它还没来得及发出一声欢呼，瞬间却冻成了冰，成为高原上的“冰鱼”。若干年后，一群登山者在唐古拉山的冰块中发现了它，它还保持着当年游泳的姿势，有人认出这是渤海口的鱼。

一位年轻人感叹道：“这是一条勇敢的鱼，它逆行了，穿过远，

穿过长，穿过久。”

一位老者却为之叹息，说它只有伟大的精神却没有伟大的方向，最后得到的只有死亡。



这就是你在追求的人生目标

长大后，你想成为谁？这本来是很简单的一个问题，不过从弗洛伊德心理学上的研究来看，这却是一个相当复杂的问题。弗洛伊德认为人格结构由本我、自我、超我三部分组成，而理想自我就是其中的“超我”，这是来自社会环境中经由奖励与惩罚的历程而建立的，是传统道德及规范的代表。

理想自我即超我（super-ego）是人格结构中的管制者，由完美原则支配，属于人格结构中的道德部分。在弗洛伊德的学说中，超我是父亲形象与文化规范的符号内化，由于对客体的冲突，超我倾向于站在“本我”的原始渴望的反对立场，而对“自我”带有侵略性。超我以道德心的形式运作，维持个体的道德感、回避禁忌。也就是说，你的“理想自我”受家庭环境的影响，更是受到社会文化价值观的引导。

超我是人格结构中代表理想的部分，它是个体在成长过程中通过内化道德规范，内化社会及文化环境的价值观念而形成的，其机能主要在监督、批判及管束自己的行为。超我的特点是追求完美，所以它与本我一样是非现实的。超我大部分也是无意识的，超我要求自我按社会可接受的方式去满足本我，它所遵循的是“道德原则”。

你的理想是什么？有一个高中老师在他的课堂上问出了这个问题，然而大多数人回答他“不知道”、“不清楚”，当然也有人为了给出答案而给出答案，譬如说“想赚足够多的钱。”坦白地说，他们给出的都是真实的想法，然而这些答案让这个老师心里感到很焦虑，这些即将成人的孩子们却还没有自己的理想，没有自己的人生

规划，这将是多么可怕的事情啊！

或许正是因为如此，同样的问题出现在大学课堂上的时候，在对于“未来的人生理想”课堂探讨当中，以前学生们的回答比较中庸，会给出“成为合格的职业人才”、“做社会的栋梁”之类的“大众化”答案。却没有想到，现在的学生们侃侃而谈：“住在一所宽大的房子里，在午后的阳光中坐在阳台上喝着下午茶”；“能够住上大房子并且养一条大狗”；“想嫁一个有钱又帅气的好老公。”连一个说“环游世界”的理想的学生都没有！这些理想都是相当物质化，没有什么精神追求，并且在谈到如何实现这些理想的时候，大多数人是抱着“拿来主义”的心态，而不是自己去付出。

其实我们每个人，都要有比较健全的人生规划，才能够逐步去实现“理想自我”，人生规划是一个人根据社会发展的需要和个人发展的志向，对自己的未来的发展道路做出的一种预先的策划和设计。其中包括个人自身的身、心、灵规划，健康规划，事业规划，情感规划，远景规划，等等。人生规划使我们在规划人生的同时，可以更加理性地思考自己的未来，逐步培养自己的综合能力和素质，尝试性地选择未来适合自己从事的事业和生活，其中相当重要的一部分就是“职业规划”，它是能够帮助人们实现高质量生存的手段，也最受人们的关注。

花儿的理想是开放出多姿的花朵，鸟儿的理想是建造坚固的巢穴，你的理想是什么呢？理想，是我们每个人心中的一盏明灯，它可以为我们指出前进的方向，然而理想也是一个奋斗目标，想要更快、更好地实现理想，就要做到合理地规划，通过怎样的努力，在什么时候达到什么样的成绩，才能够离理想越来越近，这是需要我们去思考、拼搏与实现的。孔子曰：“匹夫不可以夺志。”说的是，一个有理想有志向的人，才会有奋斗的动力和前进的方向。

然而理想并不等于梦想，怎样正确理解和定位你的理想呢？就像《论语》中故事所描绘的那样，孔子在与他的学生们谈到理想



时，并不认为志向越高远就越好，真正重要的是一个人内心的定力与信念。理想就是那个清晰的目标、专一的目标，并且是具有可操作性的目标，科学地确立你的职业理想，并不是要求最好的，而是要追求最适合自己的。要适时地了解自己的个人能力、个性特质、兴趣爱好、职业价值观与需求，要清楚自己是否能够胜任，如果还有不足的话应该怎样弥补；要了解职业以及相关岗位的职责、任职要求、工作环境，对这个行业的前景，以及自己能够在其中取得的成绩与目标，做到心中有数。一个人是否能够成就一番事业，并不在于他给自己定了多高的目标，而在于他内心是否能有一种淡定的理念，是否能把握自我。

理想的自我，永远是比较此刻的自我更高一级别的目标，这也正是激励着我们不断向前发展的原动力。无论理想的大小，实现理想的基础在于找到内心真正的感受，才能够给予我们一种力量，让我们无畏而淡定地前进。我们每个人的理想都是有限的，从这些有限的理想出发，不断让我们的生活充实、快乐。

自助守则

1. 什么是成功？当我们设定一个理想的自我，并且制定出达到那个目标的步骤，一步步将之实现时，就是一种成功。
2. 你能够成为什么样的人，很大程度取决于你想成为什么样的人。

三、现实自我——让我们都活在当下

白马和驴子

唐太宗贞观年间，有一匹马和一头驴子住在长安城西的一家磨

坊里，一个在外面拉东西，一个在屋里推磨，它们成了好朋友。然而就在贞观三年的时候，这匹马却被玄奘大师选中，出发经西域前往印度取经，这对好朋友分开了。

17年后，这匹马历经千辛万苦，驮着佛经回到了长安，受到了世人的赞誉。它重回磨坊见到了老朋友，和老驴谈起了自己旅途的经历：浩瀚无边的沙漠，高入云霄的山岭，凌峰的冰雪，热海的波澜……那壮观的神话境界，让老驴为之惊叹：“你的见闻真是丰富啊，那么遥远的路，我想都不敢想，可惜我连这个磨坊都很少走出去。”

老马想了想说：“其实，我们走过的距离大体上是相等的，当我向西域前进的时候，你不是也一步都没有停止过吗？只不过，我同玄奘大师有一个遥远的目标，按照始终如一的方向前进，所以我们打开了一个广阔的世界。而你却被蒙住了眼睛，一生围着这个磨盘打转，才没有能够走出这片狭隘的天地。”

怎样让你的人格完善

美国著名心理学家罗杰斯（C. Rogers）提出，生活当中的每个人都有两个自我：现实自我（Ideal Self）与理想自我（Actual Self）。其中“现实自我”是个人在现实生活中获得的真实感觉，“理想自我”则是个人要达到的“应当是”或“必须是”等的理想状态。只有当现实自我和理想自我达到结合的时候，人才能达到真正的自我实现，成为一个具有独特人格魅力的人。

罗杰斯主张，充分实现理想自我与现实自我之间的和谐便是人格的成长，一旦两者之间发生冲突便会导致人的心理失常和不协调。罗杰斯还主张，所谓心理咨询的本质就在于最大限度地肯定和鼓励来询者，不断强化其自我状态的协调，帮助来询者充分实现自我的完善。什么是人格完善？简单说来，就是指一个人不断认识自

我、提升自我、完善实现的结果，需要我们每个人对自我的成长有明确目标，并规划自己最佳性格组合。

心理学家们认为，每个人都有其独特的人格，人格（Personality）泛指一个人独特的、相对稳定的行为模式。譬如说某人的性格高尚，或者某人性格卑劣，或者某人缺乏人格，这些都是从道德的观点出发来说的，与心理学所说的人格并不一致。心理学上，人格是构成一个人的思想、情感及行为的特有统合模式，包含了一个人区别于他人，稳定统一的心理品质。举例来说，有的人平时太自卑、敏感，连他自己也非常不喜欢这一点，非常想变得自信、随和起来。这当中他的现实自我是自卑，那么理想自我就是自信，唯有通过不断地与自己作斗争，才能够达到自我人格的完善——做一个不自卑、不敏感，从容自信的人。

正常情况下，理想中的自我比现实中的自我更令人心生向往和期待，两者之间都会有非常大的差距。在实际生活中差距出现并且越来越大的时候，人们往往会产生自责、后悔、厌恶等心理，这个时候就需要我们不断地自我提醒，几乎每个人的理想自我和现实自我都是有差距的。正所谓人无完人，我们不能因为这种差距的出现而放任对自己的要求，同时也不能把理想自我的要求或者目标定得太高，那样会使自己难以达到继而产生失落感。

“我们无法改变自己，我们无法摆脱自己，除非我们能完全接纳自己。然后改变就几乎不知不觉发生了。”这是罗杰斯的名言，在安慰并调整自我心态的同时，我们要努力做到自己理想中的自我，这才是我们保持向上的动力，才能使得自己不断进步。怎样才能实现理想自我与现实自我的统一呢？

两者产生差距的原因何在？首先是因为“自我超越的需求”，我们每个人都存在自卑感，这来自我们的器官缺陷，也可能来自精神领域，甚至是来自别人的评价。超越自卑成为人们行动的动力，个体对现实自我的不满意促使他必须不断努力，才能够塑造一个满



意的自我，并保持自我优越感；其次是来自与他人的比较，当人们看到别人身上有自己没有的成就时，自卑又会卷土重来，人又需要投入新的战争；第三是来自社会的压力，家族和学校给予很多期待，何种人适合社会，何种人能为社会做出贡献，具备什么样的特点能够取得什么样的成功，都界定了一定的潜规则。

为了完善的人格，实现这两者的统一时，一方面想要使现实自我向理想自我靠拢，必须通过对现实自我进行不断调节与改造，才能够在追求理想目标的过程中使自我得到完善。另一方面，对理想的自我进行调节，使理想自我更接近现实自我，当然这也有可能是对不良自我的迁就与纵容，为了更好地实现两者的统一，应该努力作好以下几点。

首先理想目标的确定应当与社会需要相结合，而不是天马行空，不切实际；其次对理想目标的实现应有美好的憧憬，要保持乐观的心态，要学会宽容自己，过分苛求完美的人往往是不快乐的；第三要对现实自我有积极的评价，要树立自信、乐观的态度；第四要制定切实可行的落实计划，尽量抛弃“理想自我”的概念，往往当你不想着去改变的时候，不再压迫自己的时候，改变反而有可能发生。

罗杰斯并不赞成人们把精力用于拼凑某种武断的生活模式，因为这并不是能够人为构建的，一旦要考虑的事太多，那么过多的疲惫会让我们撒手不管这白费力的活。而令人意外的是，一旦我们放手了，生活模式也就自己出现了。过分执著于“理想自我”多少会妨碍我们“活在当下”，并且，当我们从现实出发的时候，改变就有可能出现，而不需要“理想自我”的“指引”。

自助守则

聪明的人懂得如何活在当下。“当下”是指你现在正在做的事、呆的地方、周围一起工作和生活的人。“活在当下”就是要你把关

注的焦点集中在这些人、事、物上面，全心全意认真去接纳、品尝、投入和体验这一切。珍惜现实自我拥有的一切，用平常心去认真对待每一天，用感恩心对待当下的生活，享受简单的幸福。



四、自尊之道——自尊是什么？从何而来

厕所的晚宴

有个女佣帮工的主人家里要举办晚宴，考虑到要工作到很晚，她只好将四岁的儿子也带了过来，她害怕儿子知道自己佣人的身份而自卑，于是将儿子藏在了卫生间，并告诉他，可以在这里享用晚宴。

男孩在这个豪华的卫生间里幸福地盯着盘子里的香肠和面包，晚宴将要开始前，主人在厕所发现了女佣的儿子，男孩正将一块香肠放进嘴里。他愣了愣问道：“你躲在这里干什么？”男孩说：“我是来这里参加晚宴的，正在吃我的晚餐。”

“你知道这是什么地方吗？”主人不解地问。“当然知道，这是主人单独为我准备的房间”，男孩高兴地说。“这是你妈妈告诉你的吧？”主人问道。男孩回答说：“其实不用妈妈说，我也知道，晚宴的主人一定会为我准备最好的房间。”男孩指了指盘子里的香肠说，“不过，如果有人能够陪我一起吃就更好了。”

主人默默地走回餐厅对客人们说：“对不起，今天晚上我不能与你们共进晚餐了，我要陪一位特殊的客人。”然后他端走了两个盘子，礼貌地敲了卫生间的门，得到男孩允许后再推门进去，那天晚上，他和男孩聊了很多，让男孩坚信卫生间是这栋房子里最好的房间，他们在里面吃了很多食物，唱了很多歌。

多年后，男孩成长为一个非常成功的人，却乐善好施，当别人问及他理由时，他说：“我始终记得当年，有一位富人和他的朋友，小心翼翼地保护了一个四岁男孩的自尊。”

需要控制你的思想和感情

自尊 (Self-Esteem) 即自我尊重, 指既不向人卑躬屈膝, 也不允许别人歧视、侮辱。在心理学上, 自尊感可以是个体对自我形象的主观感觉, 当然也可以是过分的或不合理的。往往心理健康的人自尊感比较高, 认为自己是一个有价值的人, 并感到自己值得别人尊重, 也较能够接受个人不足之处。每个人形成自尊感的要素有安全感、归属感和成就感等, 这些因素都与个体的外在环境有关。值得一提的是, 自尊的心理品质, 不是天生的, 而是在生活、学习和工作中逐步培养起来的。如何培养正确的自尊心? 首先要寻找个人自尊的支点, 支点指自己突出的优点和长处; 其次要有正确的方向, 培养个人的自尊, 应当懂得把个人的自尊上升为集体、国家的自尊。

心理学家认为, 自尊是通过社会比较形成的。我们每个人都有了解自己的需要, 都需要知道自己在团体和社会中所处的位置, 从而体会自身的价值。然而有时, 我们可以通过客观参照标准来了解自己, 譬如用血压、脉搏、体温等可观察指标来了解自己的健康状况; 但是大多数时候, 我们只能通过与他人的比较才能估价自己。例如, 我们无法通过自己的身高, 体重来估计自己的高矮胖瘦, 这都是相对于别人的。又如, 许多考入重点大学的学生, 在高中时期有着非常强烈的优越感, 当迈入大学校门之后才发现, 原来聪明的人如此多, 我们并没有想象中那么出类拔萃, 原来只有通过比较才有自尊。然而社会比较主要有两种方式, 一种是与比自己强或好的人比较, 即“上行比较”, 另一种是与比我们差的人比较, 即“下行比较”。通常前者会令人产生嫉妒、敌意、挫折等消极的情感体验, 后者则会令人产生优越、满足、幸福等积极的情感体验。然而两种比较都会产生积极和消极的两种效果, 哪一种比较对你激励更大, 还是要具体情境、具体性格来具体对待。



作为一个人，你怎么看待自己的价值和存在的意义？那种感觉——你自尊的水平，是现实系统中对你最重要的、最根本的态度框架。事实上，在所有的优秀之作当中，高昂的自尊是一个共同的分母，是一种释放的机制，使你的潜力能更加容易、流畅地流动，更加自由地发挥。说白了，自尊就是一种程度，往往你不会陷入要么有自尊、要么没有自尊的极端，而是在某个尺度，可能是从非常消极到非常积极，从非常低到非常高。成功人士往往会沿着标尺向上的方向前进，他们有正向的态度、价值观和自我态度，而你所需要掌握的窍门就是如何立即向积极的目标前进。

第一种窍门并不难，就是运用你积极的想象力，建立起对自我价值的肯定想法，然后每天都强化这个想法。举例来说就是“我喜欢自己，尊重自己。我是个有价值的人，有用处的人。”不断让自己积极的自尊体验还原在你的生活当中，让充满自尊的感受流过你的心田，对于那些你所擅长的事情要经常去做增加你的信心，强化你的积极经历，千万不要让消极的片断绊住你的脚步，面对消极的状态也要有乐观的心态。那么接下来的窍门，就是让你试着在自己成功的事情上多逗留一段时间，品味与回想自己成功的优势与原因，而不是将时间花在无为的失败上。

如果你自尊的尺度过低了，也许你可以考虑去轻易地抬一抬，不要蒙住在寻找自尊过程中的眼睛，看不见眼前的不足和缺点。自尊且要做到自耻，要懂得“金无足赤、人无完人”，其实缺点并不可怕，关键看怎么去对症下药，甚至是将缺点转换成优点。当然，一旦自尊的“度”过了线，就会变成了虚荣，也就是通常人们所说的“自尊心太强”。他们往往会把个人荣誉是否有好处，作为支配自己行为的动力，习惯将别人的评价当做自己的天平，一旦有否定自己的言论和表情，就坚决不能够接受，这其实是一种心理不健康的表现。

当然，只有你尊重自己的时候你才会去尊重别人。你有没有在感到满足的同时也有一种失落感？这叫做不圆满。记住，没有人能

够完美无缺、一点错误都不犯。自尊促使我们去交流、合作并成功。你的自尊影响着你所有的思想和行动。没有自尊，那么你就是那只迷途找不到方向的羔羊，你也就不会获得真正的成功，难怪有人会说：“有自尊的人会更有可能获得幸福。”

自助守则

1. 我们生来就有完整无损的自尊，它是我们与生俱来的权利。价值判断是伤害或摧毁你自尊心的唯一事物。
2. 自尊是一个人的身体、思想、精神和幸福安宁的核心，然而你必须相信，你的成就完全取决于你的自尊。

五、依赖心理——多少人走进职业的死胡同

树下的小花

那棵高耸的大松树下，生长着一朵看似弱不禁风的小花，无忧无虑。每一天，小花都对松树心存感激，正是有了它为自己遮风挡雨，每天才可以高枕无忧。

然而有一天，突然来了一群伐木工人，他们只花了两三下的工夫，就把整棵大树都锯了下来带走了，孤独的小花非常伤心，它忍不住大声痛哭起来：“天啊，再也没有谁可以来保护我了，那些嚣张的狂风，滂沱的大雨，都能够将我打倒。”

远处的一棵葡萄树听到了小花的哭声，安慰它说：“不要哭得那么伤心，其实没有了大树的阻挡，阳光会更加直接地照耀你，雨露会天天滋润你，这一切都将使你弱小的身躯茁壮成长的，你将盛开出最美的花瓣，别人惊艳的目光会锁定你，由衷地赞美你是多么

可爱而美丽的一朵花啊!”

是时候出来独当一面了

依赖心理应该是生活里较为常见的一种在自立、自信、自主方面发展不成熟的心理表现，主要特征表现在以下几个方面。首先，在得到他人大量建议和保证之前，对日常事物不能做出决策，需要让别人为自己做重要决定。其次，因为害怕被别人遗弃，明知他人错了，也随声附和。第三，为讨好他人过度容忍，甚至放弃原则和自尊，做自己不想做的事。第四，无独立性，很难单独进行自己的计划或做自己的事。第五，害怕孤独，独处时有不安和无助感。第六，当与别人的亲密关系中止时，感到无所适从，难以接受分离。第七，容易因遭到批评或未得到赞许而受到伤害。

让人产生依赖性的原因，大多与家庭环境、家庭教育有着密切的关系，特别是那些对孩子溺爱，事事为他们安排妥当，让孩子在成长过程中丧失独立办事能力的家长。21 世纪，家家都只有一个宝贝孩子，父辈们的娇宠使孩子易养成饭来张口、衣来伸手的懒惰性，这种懒惰性其实就是过分依赖。产生依赖之后的孩子，在学习中遇到困难时，不爱独立思考，只等着大人给她讲，甚至有的干脆等同学做完后抄人家的。防止依赖心理的产生，就应该从青少年时期开始培养。

依赖给我们的工作与生活带来了太多的危害性，它不仅会使人丧失独立生活的能力和精神，还会使人缺乏生活的责任感，造成人格上的缺陷。特别有些人会渴望不劳而获，贪图享受，完全与社会生活格格不入，甚至会为了一己之利走上危害社会和他人的违法犯罪的道路。因此，发现自己有“依赖”症状的朋友，一定要坚持改掉这个坏毛病，只要持之以恒，必然能够克服依赖习惯，增强自信心、树立奋发自强精神、培养独立的人格。

如果一个人过于依赖，那么他的人生将毫无建树，特别是那些初入职场的年轻人，对此更是深有感触。他们常常觉得自己找到一份称心的工作不容易，每天加倍努力，竭尽全力去努力完成本职工作，但是还是不尽如人意，深究其原因，大多是由于他们对职场了解不深，工作技能方面不熟悉，每做一点点事情，都必须得到“资深”同事的指导培训，否则就不轻易主动出击，在过于依赖别人帮助的情况下，更是给同事们造成一种不成熟，不能独立完成本职工作的印象，成为最具代表的“依赖人”。

举例来说，如果领导安排你去采购办公室的用品，身为新人的你，很可能只会询问一下以前的办公流程，找到以前合作的单位，按部就班地完成工作，甚至有时候别人工作很忙，并没有特别在意这样的小事，你会因为那些为你们提供 A4 纸的供应商的电话翻不到了，而不能如期完成任务。而你却没有想到现在社会，有很多便捷的方式，能够让你找到购买这类办公用品的渠道，你应该迅速进行比价，然后拿出几款最具性价比的，征求领导的同意后迅速采办。这样既购得了办公室用品，又节省了公司的开支，特别是井然有序的工作方式和效率，会让领导和同事对你印象深刻。

其实，摆脱对别人的依赖并没有想象中的那么困难，首先“求助不如求教”，要保持自信心，凡事要报着“我自己能够解决”的心态去认真完成。当然，向“前辈”和同事吸取经验是必要的，要是可以充分利用现在的资源，总是好过自己从无到有的“开创”，然而别人的经验和资源只能够吸收，一定要做出自己的风格与特色来。在保持谦虚之心的请教与独特创造这两者之间并没有什么矛盾。

其次，“求结果不如求方法”，与其每次盯着“前辈”们问怎么解决每一件事，具体应该怎么做，不如学到解决事情的流程，这样才能激发自己的创造性和主动性，提升自己举一反三的思考能力，以后遇到同类难题的时候都可以迎刃而解。在工作中一定要“变被动为主动”，在职场生活中，不能够领导指哪打哪，除了高效完成

本职工作外，还要积极去发现力所能及的事。工作当中要“变接受为讨论”，即便对方是职场权威人士，也不要一味听从认同，而是要积极提出问题，在尊重对方的前提下适度质疑，以培养自己的独立意识。

生活在职场，你要意识到，如果你一直保持依赖的状态，那么你的老板会觉得你不是个可以培养的精英对象，更是在一些关键时刻将你遗忘，特别是到了裁员、重组的情况下，你是最容易被他们放弃的那一类人。不过，即使从现在开始对自己的症下药，更改依赖的坏习惯也来得及，因为你应该清晰地认识到，职场没有常胜将军，只要有危机意识，就能够进退自如，化希望为动力。

自助守则

1. 分析一下自己遇到的“难题”当中，有多少是借家人、长辈、同事、领导的“手”去完成的，又有多少是靠自己独立完成的。
2. 如果别人批评你“笨手笨脚”，“做不好事”，你是会放弃去尝试，还是端正心态，找到方法，打破别人的偏见呢？
3. “谁若不能主宰自己，谁就永远是一个奴隶。”从歌德的名言里，你应该悟到，我们每个人都要把握自己的方向与命运。

六、工作动机——最真切地所想，即为所得

最后盖的房子

有一个经验丰富的老木匠准备退休了，虽然他舍不得这份高薪的报酬，但是他真的很希望与自己的老伴一起过休闲的生活。他的老板得到这个消息后，对他很是不舍，苦苦挽留未果之后，向他转达最后一个请求，希望他再留下来盖最后一栋房子。

木匠非常不情愿地答应了，他的心思早就不在这里了，不仅手艺大不如前，而且还经常偷工减料，终于将房子快速盖好了。老板闻讯而来，拍拍老木匠的肩膀，真挚地说：“这个房子是我送给你的礼物，请你收下吧。”

老木匠的内心被深深震撼了，他不禁在心底暗自懊恼：“早知道是盖给自己住的房子，我怎么会这么马虎地工作呢？”

任何付出都是为自己在努力

你的工作动机是什么？或许在你步入职场之后，这个问题就经常会被别人或者自己在内心问起，那么答案呢，一般人都是简单地分为三类：养家糊口、学习提高、享受生活。工作动机事实上也是一种心理状态，指的是一系列激发与工作绩效相关的行为，并决定这些行为的形式、方向、强度和持续时间的内部与外部力量。

或许在许多年前，我们还能够听到工作的动机是“为国家强盛奋斗”、“为民族工业献身”、“为共产主义事业添砖加瓦”之类的话，然而那是属于群体或者组织的理想主义工作动机，而今天我们谈到工作动机的时候，更多是针对个性存在来说的，其实就是在问“你的工作快乐吗？”“你为了什么而工作？”

应该说，很多人都觉得自己的工作不是自己当初的兴趣与爱好，或者即便是，也未必能够天天从工作当中赢得快乐，这是为什么呢？难道说80%的人都入错了行，都在遭遇不公平的工作待遇吗？其实不是的，真正令你工作不快乐的根源在于，你并没有从你的工作当中，找到你想要拥有的到底是什么，也就是没有搞清楚你的工作动机。当你连自己追求的目标都不清晰的时候，你能够发自内心的去热爱与珍惜你的工作吗？你还怎么能够快乐的起来呢？

工作动机的理论是基于不同的人生观的。从心理学上来分析，回答这个问题有四个理论，分别是X理论、Y理论、V理论和Z



理论。X理论认为人工作是为了金钱，是为了创造更好的生存环境，个人的工作动机来自于物质利益的驱动，并且常被外来刺激（诱因）所吸引。Y理论则把人看做是负责、有创造力的，工作是出于一种要将工作做好的内驱力，在这种情况下，为他们创造一个自由发挥的工作环境尤为重要，以满足于他们的充分发挥。V理论则认为实现自身的价值观更为重要一些，而这部分人往往会在工作中寻求实现和证明。Z理论认为当个人价值观和组织目标协调一致的时候，个体工作的动机、士气和忠诚度都会明显提高。那么对于企业来说，结合四大理论点，满足员工精神需要或激发员工内在动机就能够有的放矢，把握激励技巧。

对于刚参加工作的年轻人来说，他们更加追求享乐，因为这个时间段上的工作动机更是学习与提高，怎样尽快地能够让自己独当一面，成为他们选择工作时考虑的重要部分。他们正在工作之路上一点一滴地积累经验、技能、职业素质，往往并不具有挑选工作和谈判薪资待遇的条件。对于这样的新人，企业要设计基本合理的起薪和分步到达的梯度，随着工作难度与技术含量的不断加码，持续加薪和奖励，当然如果能够安排适当的培训就更好了。当然值得一提的是，“起薪”要满足其基本生活、学习、社交的需要，以及同类工种和资历的横向比较，才能够更具有稳定性。

而对于那些已经成为房奴、车奴、孩奴的中青年来说，供房养车、养家糊口成为此阶段工作的主要动机，他们更加在意的是工资的绝对值，在意以金额计算的奖励和罚款。一方面他们具有的技能与经验，给予他们可以挑选工作和谈判薪资的条件。另一方面，生活压力与沉稳的心态共同促使其追求稳定，使得他们不轻易跳槽，客观造就了对企业的忠诚度。对待这一类中青年，企业应当给予与其贡献对等的薪资，长周期加薪，善用奖罚促其上进，辅以福利强其忠诚。

随着年龄的增长，父母终老、子女独立，中年人有了一定积蓄，奋斗之心也不在了，学习提高的动机也少之又少，而享受生活型的工

作最适合他们。对于他们来说，老当益壮，追求成就之乐；左右逢源，追求同事之乐；好为人师，追求教授之乐；存款积蓄，追求消费之乐。对于这个年龄阶段的员工来说，薪资的绝对值倒在其次了，重在精神层次的激励，多表彰、多慰问，薪资兼顾纵横平衡即可。

员工分为欲望型、事业型、乐业型、奋斗型、自尊型、被动型这6种类型，在企业这个不同类型人员的集合体当中，企业中不同年龄、不同文化素质、不同职位对员工需要层次的排列顺序影响最大。一般文化修养较低的员工更为重视物质报酬，而高层次文化修养的员工会更多要求拥有发挥才能的机会，成就动机是人们相对高层次的需要，对于他们来说克服障碍、完成艰巨任务、达到高目标的需求，是他们对成功的盼望，对于他们来说希望从事有意义的活动，并在活动里取得成果。

激励就是领导艺术，其方法很多，无一定之规，需要管理者结合企业团队的特性不断实践和摸索。企业需要构建持续有效的员工激励文化，在企业中自上而下形成激励、欣赏、赞扬、尊重、认可、学习的组织文化，从而营造平等开放、充满活力的组织氛围，使得员工士气得以高涨。当然，对于我们每个人来说，工作就像故事里老木匠盖的房子，那每一锤每一钉的过程的最后目标，其实都是为了我们自己。

自助守则

1. 端正自己的工作动机，每天都要更努力而快乐的工作，并且让自己适应所在企业的激励机制，寻找到最有效向成功前进的方向。

2. “功劳属于员工，责任过失属于我”，对于企业来说，员工关注成长胜于关注金钱，当然也自然能够让庞大的企业随着个体员工的成长而迈出更有力的步伐。

七、情绪智力——年少轻狂不是荣耀,而是幼稚



袋鼠和乞丐



动物森林里越来越热闹,这一天,来了一个乞丐,他面容枯槁,衣衫褴褛,浑身还散发着一股浓浓的异味。只要看到了他的动物,都会见而厌之,唯恐避之不及,实在躲避不及的,就只好给他一点钱,希望快快打发他走。

当这个乞丐走到袋鼠面前时,窘迫的袋鼠翻遍身上的口袋,无奈而抱歉地说:“朋友,对不起,我跟你一样的穷呢。”它以为乞丐会非常失望,却没想到乞丐却紧紧握着他的手,连声称谢。

于是,袋鼠不解地问造物主:“奇怪,我什么都没有给他,他为什么还要谢我呢?”“不,我的孩子!”造物主说,“那是因为,你给了他最好的——友谊和尊严。”

你的 EI 到底有多高

没错,现在说的不是 EQ,也不是 IQ,而是 EI,是关于你的情绪智力的,又称情感智力、情感智慧或者情绪智能。在与人相处的过程当中,情绪智力 EI 决定了你是否是一个受欢迎的人。美国耶鲁大学心理学家 Salovey 和纽罕布什大学 Mayer 在 20 世纪 90 年代初期提出,情绪智力根源于“社会智力”,用来描述人们处理情感的能力,定义为一种社会智力的子集,该子集包含了监控自己与他人情绪和感情的能力、区分他们的能力与使用这些信息来指引人们的思想和行为的能力。

情绪到底是什么?应该怎样来解释情绪?情绪是一种心理状态,也是一种心理感受或体验。事实上,有许多人经常分不清情绪与情感的差别。情感是一种心理反应或心理认知,与情绪从较大分

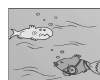
类角度上属于同一领域；而情绪较自然并能感觉到，却并不一定认知，所以情绪更原始、根本，而情感则包含更多社会性、理性的因素。1995年，哈佛大学心理学教授 Goleman 采用 Salovey 和 Mayer 的定义，对情绪智力进行了五个方面的概括：自我觉知、管理情绪、自我激励、移情与处理关系。

自我觉知指的是认识自身情绪的能力，就是能够充分去认识自己的感觉、情绪、情感、动机、性格、欲望和基本的价值取向等，并以此作为行动的依据。管理情绪则是表明人们能否妥善管理自身情绪的能力，是指对自己的快乐、愤怒、恐惧、爱、惊讶、厌恶、悲伤、焦虑等体验能够自我认识、自我协调。就拿自我安慰来说吧，它是一种主动摆脱情绪焦虑、不安的方式，一个情绪智力较高的人，在面对不安情绪时，会懂得首先查明是什么原因让自己困扰或心烦，然后找出问题的关键，再进一步做一些建设性的行动。

自我激励当然更容易理解，就是指面对自己欲实现的目标，随时进行自我鞭策、自我说服，始终保持高度热忱、专注和自制。懂得自我激励的人们，更能够迅速使自己有高度的办事效率。而“移情”则是指“认识他人的情绪”，即对他人的各种感受，那些懂得设身处地为他人着想的人，总是容易快速地进行直觉判断，根据对他人情绪、性情、动机、欲望的了解，能够做出适度的反应。日常人际生活当中，往往通过对方的语言、语调、语气、表情、手势和姿势等来判断他们的心理情绪，故而捕捉到他们真实性情绪情感的常是这些关键信息，而不是对方“说的什么”。

处理关系其实是指人际关系的管理，就是指管理他人情绪的艺术。我们能够感受得到，那些深谙人际关系者，容易认识人而且总是善解人意，懂得从与别人的简单交流当中获知他们的内心感受，善于体察别人的动机和想法。并且具备这类能力的人，也懂得如何能够与人愉悦自在地相处，更能够充当集体感情的领导人，引导群体走向共同目标。

在 EI 的概念上，并不存在性别差异，女性在 EI 上并不比男性更



聪明，反之亦然。通过一些研究发现，一般女性更能够清醒地意识到自己的情绪，也往往更富有同情心，或者说更擅长于人际交往；而男性则更显得自信和乐观，比女性更能够适应新环境以及应付多种激变。因此客观地说，两性在 EI 上均有其长处，也有其不足。譬如说，一些人虽富有同情心，却缺乏处理自己苦恼的能力，而另外一些人虽然能够意识到自己情绪的变化，但面对别人的情绪波动却束手无策。

与 IQ 不同的是，EI 的水平并不受遗传影响，更不会在一定年龄之后就不会变化。EI 是通过人们不断的学习而得以不断地提高的。通过对 EI 水平的研究表明，随着个体越来越善于调控自己的情绪和冲动，更善于激励自己，以及移情能力的增强和社交技巧的不断丰富，人们在 EI 上的能力表现也不断地得到提高，通常人们会夸赞 EI 高的人为“成熟”。EI 是通过后天的学习和经验积累而获得的，我们每个人都有着 EI 越来越高的机会，特别是对于那些成功人士们而言，除了新知识、新技能之外，更要注重提高自己的 EI，而且还要通过一系列激励措施，及开展相关的培训，提高自己企业员工的 EI，才能够使得企业发展更加迅速。

拥有高 EI 并不仅仅意味着懂得如何“做个好人”，在关键的企业战略性时刻，个体有时还得扮演“黑脸”的角色。拥有高 EI 并不意味着个体就可以放纵自己的情绪，相反要对情绪进行管理，使之能适宜、有效地表达，使人们能朝着共同的目标一起顺畅地工作。情绪智力高的人，往往更具有领导者潜质，不仅是优越于他们对自身及他人的情感评价与表达，更是得益于他们擅长于控制自己和他人情感倾向，继而更能够胜任魅力型领导，并且也能够从情感上激励和促进下属，成为那些备受下属青睐并认为值得追随的领导者。

自助守则

1. 清楚自己的情感，精确感知你自己的情绪能力，懂得用自

我的方式进行激发和鼓励，使自己的感情处于积极的状态，并且懂得如何理解并体会别人的情感。

2. 改进和提高你的情绪智力，针对那些薄弱环节，要集中注意力进行改进，努力调节并控制自己的行为，满足他人的情感需要。

3. 与人为善，EI 让我们更懂得如何自我放松，并且如何与别人建立好合作，更加擅长处理冲突，有责任心、自尊心、保持好奇心，并能够集中注意力解决问题。

八、心理承受力——越挫越勇者的豪情人生

挫折是条狗

古时候，有一只狼狗，它的名字叫“挫折”，尖利而凶猛。有两个商人成功经商多年，还没有见过狗是什么样子，都不巧遇到了这只狼狗。

第一个商人胆子比较小，他在街上看到有人在卖“挫折”，就问道：“这只可爱的东西叫什么？”卖狗的人说：“它叫挫折，你要不要买？”商人觉得很喜欢就付了钱，并要求卖家将它送回了自己家。

卖狗的人走了之后，商人上前抚摩“挫折”，然而只听它凶狠地叫了一声“汪”。商人吓得浑身发抖，再想过来与它亲近的时候，就冷不丁被咬了一口，断了两根手指，商人吓得跑了出去，还被“挫折”追着跑，不少心掉到了河沟里，“挫折”还在岸上不依不饶地叫了一会儿才离开，商人后来被救起，差点没了命。

另一个商人在路上碰到了“挫折”，他也不认得这种动物，于是小心上前，看到它那光滑的皮毛也想摸摸，可听挫折狂叫一声“汪”，还要扑过来咬他，勇敢的商人拿出了马鞭抽了过去，从此“挫折”便对商人服服帖帖了。

一天，这两个商人一起去进香，临别要告辞时问老和尚：“大

师，请问拴在树边那个叫‘挫折’的动物，它到底是什么啊？”老和尚笑笑说道：“人的一生有不少挫折，其实它就是一条狗，你要怕它，它就凶狠，你要不怕，它就驯服。”

人就是这样慢慢长大

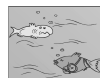
个体对逆境引起的心理压力和负性情绪的承受与调节的能力被称之为“心理承受能力”，它主要表现为处于逆境当中的适应力、容忍力、耐力、战胜力的强弱，拥有一定的心理承受能力是个体良好的心理素质的重要组成部分。

心理承受能力低的人，难以承受非人为的压力源及自然逆境所造成的心理压力，他们时常处于焦虑、恐惧等各种心理障碍与心理疾病状态，适应社会越来越困难，特别是面对社会日趋激烈的竞争与挑战时，更是找不到属于自己的正确定位。

挫折当中，自然逆境给人们心理所造成的创伤最为严重，往往意志薄弱者很难与之抗衡，而心理能够非常强的人，面对不可抗拒的天灾人祸，也懂得如何另辟路径重新开始，真正做到绝处逢生。例如，那些参加残奥会的优秀运动员们，命运给了他们非常不公平的遭遇，他们都曾与残疾和病魔作斗争，并且顽强地活着、奋斗着，甚至能创造出健康人都无法创造的奇迹。

人为的压力源，即社会逆境，对人的心理承受力影响是复杂而严重的，有时往往会置人于死地。战胜社会逆境单单依靠坚强的意志还不够，因为还有许多因素是意志解决不了的。诸如，政治因素、道德因素、盘根错节的人际因素、风俗习惯、人心难测，等等。面对社会逆境，心理承受能力强的人，就会选择麻木、冷漠、躲避，其实都是不可取的。

职场江湖之中，人的心理承受能力尤为重要，有人说刚毕业的学生心理承受力其实就像一堆面粉，往往是一拍就散，几乎不能够



承受什么打击。而工作了一段时间，就像是往里面加了点水，虽然受不了太大的打击，但也不会过早地分散。再工作就是再捶打，更是再加水，随着时间的推移后慢慢变得像拉面一样，越来越劲道。

千万不要将问题都丢给别人，而让自己躲到逃避的空间，如果以为所有的工作难题都会有比自己更强大的同事去支撑，纵容自己的心理能力弱势，那么就越来越缺乏独立意识，缺乏战胜困难的信心，所以面对和解决问题的能力就越来越差，那么早晚会出现压垮骆驼的最后一根稻草。“播下一个动作，你将收获一种习惯；播下一种习惯，你将收获一种性格；播下一种性格，你将收获一种命运。”美国著名心理学家威廉·詹姆士的这句话也许能让我们终生受益，增加自己心理承受能力的方法，其实并不少。

首先生活要有一定的目标，不断地完成那些你的既定目标，并且着手创立新目标，为之坚忍不拔地努力奋斗，你的人生会被充实的感觉溢满，就不会有太多时间去妄自菲薄。人就活一辈子，不要顾虑太多，只要是正确的事情就大胆地去做吧！想走出你们那里，想法很好。年轻的时候就应该多闯闯，而不应该在一个地方呆一辈子，那样有点井底之蛙的感觉。人生最重要的就是收获，在收获的过程中你能体会到这样的收获是多么的有意义。

其次，要有乐观的生活态度。法国作家大仲马说：“人生是用一串串无数的小烦恼组成的念珠，乐观的人是笑着数完这串念珠的。”懂得以微笑的目光、平静的心态去面对生活，才能够更好地建立健康、愉快、丰富的生活模式。特别是当情绪低落的时候，要学会及时调整自己的不良状态，旅游、唱歌、跳舞、钓鱼、下棋等都是让人换换心情的好方式，要在与朋友或家人的交流倾诉当中，抛弃烦恼，让自己身心健康，愉快每一天。

其次，要学会多元思维方式，面对同一种境况要有多种考虑和选择，要适时地分析每种选择带来的可预见性未来和不可预知性困难。当然要适时地充实自我，把任何困难与险阻都当成自我锻炼与学习的

机会，拥有越来越多的把握，就不会在瞬息万变的事物面前惊惶失措。把兴趣、精力倾注于目前的事业中去稳步实施，遇到难题要懂得回顾与分析，善于发现问题的症结所在，然后制定解决的对策。

人生在世，不可能万事如意、心想事成，只有我们做好必要的心理准备，才不会被搞得晕头转向、意志消沉，甚至悲观绝望。一定的心理承受能力，是我们每个人健康生存和事业发展所必备的素质。挫折带给我们痛苦，然而它也带给我们激励，让我们渐渐学会警觉、奋起、成熟，越来越坚强地面对人生的更多挑战。

自助守则

1. 没有什么事情是解决不了的，上帝总是在你失去的时候，又让你得到些什么。

2. 力量不在别处，就在自己身上。通过挫折历练的人，才能够将命运掌握在手中，从而更有信心去争取胜利与成功。

九、反馈原理——没有反馈，就无所谓交流

吃剩的牛排

有一天，有个富人到餐厅去用餐，招待他的朋友。他们一行四人都点了那里的招牌牛排，边吃边聊非常尽兴，然而当客人们用完餐告别之后，这个富人让管家去请餐厅的主厨过来，而且特别强调要请主厨本人。

管家注意到，富人的牛排只吃了一半，心想会不会是因为牛排的问题，于是当主厨过来的时候，他也感觉到了气氛的紧张，只见他客气地问：“您好，请问是不是牛排有什么问题？”这个富人略带歉意地说：“牛排真的很美味，但是我却只能吃一半，不是因为你



的厨艺，这真的是我吃过最棒的牛排，你真是位非常出色的厨师，但我已经七十多岁了，胃口不如以前了。”

管家和主厨都非常不解，富人接下去说：“我将你请过来，就是想和你谈谈这件事，因为我怕一会儿这份只被我吃了一半的牛排送回厨房时，你会心里难过。”

大家这才明白为什么富人一定要见主厨，也被他的行为深深感动。

知道进度有助于提高速度

反馈原来是物理学中的一个概念，是指把放大器的输出电路中的一部分能量送回输入电路中，以增强或减弱输入信号的效应。心理学借用这一概念，以说明学习者对自己学习结果的了解，而这种对结果的了解又起到了强化作用，促进了学习者更加努力地学习，从而提高学习效率。这一心理现象称做“反馈效应”。

C.C. 罗西与 L.K. 亨利曾经做过一个著名的反馈效应心理实验。他们将一个班的学生分成了三组，每天学习后都进行测验，并且在测验过后，将测试的结果每天都告诉了第一组的学生们，而对于第二组学生选择了每周告诉他们一次测试结果，第三组学生则从来不告诉他们测试结果。如此这样进行了8周教学之后，再改变做法，第一组和第三组的对待方式调换一下，第二组不变，也同样进行了8周教学。结果发现，除了第二组稳步地前进，并且保持了常态的进度之外，第一组和第三组的情况发生了极大的转变。第一组的学习成绩逐步下降，而第三组的成绩却突然上升了不少。这就说明“反馈”在学习过程中的重要性，工作当中“反馈”同样功不可没，那些及时知道自己劳动成果的人们，对待工作的态度也是具有促进作用的。

职场生活当中，及时对活动结果进行评价，也就是把活动的情況及时反馈给自己，能增强活动的动机，对活动起到促进作用，而且也能够通过了解自己行为的结果为接下来的行为做好参考和准



备，继而更加有把握达到目标。工作当中，有反馈比没有反馈，效果要好得多，显而易见的是，即时反馈比远时反馈所产生的效应更大。“反馈”让工作变得更加容易起来，当人们制定好初步计划，然后付诸行动，再经过观察追踪，又修正了计划再行动，最后便能够如期完成目标任务，不断地“反馈”与自我修正，都是为了达到后期最理想的效果。

对于“反馈”在工作当中的作用，心理学家赫洛克做过一个实验。他把被试者分成4个组，在4个不同诱因的情况下完成任务。第一组被命名为激励组，每次工作后予以鼓励和表扬；第二组定义为受训组，每次工作后对存在的一点问题都要严加批评和训斥；第三组成员视为被忽视组，每次工作后不给予任何评价，只让他们静静地听其他两组受表扬和挨批评；第四组则确定为控制组，让他们与前三组隔离，每次工作后也不后也不给予任何评价。其实这也相当能够代表职场企业的管理模式，实验结果显示，成绩最差的是第四组（控制组），并且激励组和受训组的成绩明显优于被忽视组，其中激励组的成绩不断上升，学习积极性又高于受训组，受训组的成绩则有一定波动。

然而，在反馈过程当中，速度一定要灵敏，不要等到信息已经成为全天下都知道的了，那么反馈的价值就会缩水很多。而且一定要及时调整，事态瞬息万变，如果你错过了“先机”就再也不能把握同样的机会。最重要的一点就是，反馈信息要始终贯穿全过程，面对每个复杂问题，采取每个重大决定，都要在精确的反馈信息面前入手，这样才不会让人们偏离方向，继续朝着既定的目标前进。

企业发展要注重市场信息的反馈，及时调整应对的措施，企业管理也要将“反馈效应”这把利器运用得当，如果你想采取恰当的精神鼓励来激励下属的话，只要你经常让下属看到自己的成果，给他们尽可能多的及时反馈，就能够及时发现问题并解决问题，而不要仅仅等到绩效考核的时候再做出反馈，千万更不要等到业绩出来都不达标了的时候再反馈。对于我们每个人来说，都要注重于自我

反馈和他人反馈，一方面我们要避免毫无目的行为和不知道自己行为的结果，另一方面我们要重视别人的评价继而客观总结自己的优缺点，明确自己的方向。

理想与现实之间肯定存在着差距，譬如你决定要做的五件事情，往往因为某些不可预估的阻碍，让你只完成其中的大部分，甚至还可能只有小部分。无法多么完善的计划，也未必赶得上变化，弥补目标与实际距离最有效的方式就是逐步克服应对错误、准备不足的缺点，不断检讨自己过去的成绩，总结成功经验，加速工作的进度，使工作更上一层楼。

自助守则

1. 拟定好目标，并且养成习惯，每天检查自己的工作进度，审视个人目标，思考更佳方案，逐步实施，能够使自己成为一个高效的人。

2. “检讨才是成功之母”，失败了不去总结失败的经验，永远不可能打开成功之门，那些没有实现的目标关键问题在哪里？“反馈”是最有效的发现和解决它们的方式。

3. 即时反馈信息，如观察交谈、现场提问、效果评价等都很有效，对于存在的问题，不要马上进行惩罚，关键在于解决难题，要懂得适时地鼓励和批评。

十、习得性成功——向周围的每个人请教吧

飘过水面

有一位博士毕业后参加工作，分到一个研究所里，成为那里学历最高的人。有一天，他到单位后面的小池塘去钓鱼，正好一左一右正副所长也在钓鱼，他只是朝他们微微点头，心想两个本科生没

什么好聊的。

不一会儿，只见正所长放下渔竿，就从水平面上如飞般走过，到池塘对面上了个厕所。博士觉得很吃惊，难道他会“水上飘”轻功？也不知道他是怎么从池塘上飞过去的。正所长上完厕所后，又从对面“飘”了回来。没过多久，副所长也这么“飘”了过去，又“飘”了回来。博士也有点内急，而这个池塘两边有围墙，如果从身后绕着走起码要一刻钟呢。

博士也不愿意去问那两位所长是怎么“飘”过去的，心想本科生都过得去，我博士生肯定也没问题。于是往水里一踩，谁知道“咚”一声掉了下去，两位所长不解地过来拉他起来，问他为什么要突然跳下水？他说：“为什么你们刚才都可以走过去呢？”他们相视一笑道：“这池塘里有两排木桩子，不过这两天下雨涨水被埋在水面下了，但我们知道它的位置，所以踩着过去了。你怎么不问一声就下水了呢？”

尊重经验的人才能少走弯路

“习得”的概念从心理学来看，是指借助学习增大反应强度，增添新的反应方式。“习得”的意义可以理解为个人的心理内容、心理过程、心理状态或现象中“客体化的人类本质能力”的个人再生与变革。人类文化当中，诸如物体、操作方式、行为方式、语言、日常经验、艺术、科学、意识形态等，都是作为一种客观的社会存在，它们在慢慢被主体消化、积累、运用乃至创造性的发展过程中，人格的心理特性，包括知识、能力、立场、意志素质等，以至心理构造，即操作能力与体验能力、性格、世界观和自我形象等，得以发生、发展。这种发生和发展的源头不在个人而存在于社会，但却往往是同个人的物理性及心理性前提结合在一起的，归根结底依存于人类的社会性本质能力的习得。

有关“习得”在心理学上，常常被人们提及的一个概念是“习得性无助”，这是美国心理学家塞利格曼 1967 年在做一项动物实验后提出来的。当时，他用狗做了一项经典的实验。起初他把狗关在笼子里，只要蜂鸣器一响，就给狗以难受的电击，被关在笼子里的狗逃避不了电击，就产生了一系列痛苦反应。经过多次实验之后，蜂鸣器一响，并没有给予电击，这时打开了笼门，但狗却不逃出来，而是不等电击出现就已经倒在地上开始呻吟和颤抖了。本来可以主动逃避却变成了绝望地等待痛苦的来临，随后的很多实验也证明了这种习得性无助在人身上也会发生。

狗在实验早期学到了一种无助感，使它们认识到自己无论做什么都不能控制电击的终止，认为那是实验者掌控之下的，而狗认识到自己没有能力改变这种外界控制。习得性无助，其实是指有机体经历了某种学习后，在情感、认知和行为上表现出来的消极的特殊心理状态，从而形成了自我无能的策略，最终导致他们无法避免失败。面对他们力求实现却无法达到的目标，出现拖延与逃避，只想去完成那些不费力气任务，经常表现出沮丧、愤怒、懒散、怠慢，有时具有破坏性等负面心理状态。

然而，当人产生了习得性无助时，就成了一种深深的绝望和悲哀，所以我们在学习和工作当中，应该把目光放得开阔一些，看到事件背后真正的决定因素，不要使我们自己陷入绝望。事实证明，也只有那些不管经历了多少次磨难，仍能坚持努力，不放弃的人，才能获得最终的成功。怎样化“无助”为“成功”，对于我们生活的职场来说，其实只有两个字，那就是“习得”。

“习得”是人格发展的根本过程，它是以有机体的中枢神经系统及其他器官系统的功能的发展过程为基础，以发展中的个人及其周围世界的相互作用的能动性为前提的。“习得”的效果本质上取决于具体活动的内容、发展水平、个体活动系列中的定位、整个活动系列的结构与多样性。根据加涅（Gagne, R. M）的研究表明，

学习者们通过学习带来的变化，导致了各种“习得才能”。例如，“言语才能”指的是叙述观念的才能；“智力才能”代表学习者运用符号或概念形成与环境发生相互作用的习得才能；“认知策略”代表学习者管理自身的学习、记忆和思维等内部过程的习得才能；“态度”代表学习者影响选择个人行为的心理状态。

人的社会本质能力的再生产、变形，以及作为其部分发展的习得，往往取决于社会过程与条件的不同组合，是在同他人的直接或间接的“相互作用”中产生的。孔子曰：“三人行，必有我师焉。”就是提倡人们的习得性行为，每一个人都曾从“师”者身上汲取了知识和营养，也汲取了关于人生、关于成长最初的定义。多经事，事亦我师；甚至，环顾周遭，师者无处不在。

以谦逊的态度去向别人请教，这并不是什么难事，而且还能够帮助你攻克许多难关。当你放下架子，虚心请教，你会发现别人身上值得你学习的地方有很多，当然你自己身上也有别人值得学习的优点。虚心求教，不仅使得自己进步很快，还能建立良好人际关系，何乐而不为。

自助守则

1. 职场最是藏龙卧虎的地方，哪怕是身边的普通同事，也有自己的处事技巧，这同样值得你学习。
2. 注意学习他人的长处，以他人缺点引以为戒，自然能够与人为善，待人宽而责己严，这不仅是提高自我的方式，还是促进人际关系和谐的重要条件。



第四章

我为朋友狂：社会交际密码



一、首因效应——成仁绝义第一关



亡斧疑邻

很久很久以前，有一座山下有一个古老的山村，这里不少人都以打猎、砍柴为生。某天，从外地搬来一家新猎户，妻子很温柔美丽，丈夫每次带着七八岁的儿子早上出门，傍晚都能够带回丰盛的收获。对于这个新邻居的到来，原来村里的老猎户非常不喜欢，他特别不喜欢那个孩子，总觉得这个调皮的孩子爱犯错误。

非常不巧的是，有一天，老猎户丢了一把斧头，他怀疑是新邻居的那个儿子偷去了，却苦于没找到证据。每天，老猎户站在自己家的门口，看到那个孩子走过去，觉得他走路的样子就像是个偷斧子的，脸上的表情也特别像个偷斧子的，甚至和别人说话的时候也像是个偷斧子的。他心里非常讨厌这个孩子，恨不得偷偷揪住他去打一顿。

然而，几天后，老猎户到了一处自己经常砍柴的地方，竟然发现了自己丢掉的那把斧子，原来是他自己干活的时候不小心丢掉了斧子。他明白自己差点误会了那个孩子，觉得特别愧疚，从那以后他再看到邻居的儿子的时候，觉得他走路、表情、说话的神态怎么也找不到一丝像偷斧子的样子了。

别人对我的“第一印象”打几分

首因效应，就是说人们根据最初获得的信息所形成的印象是非常不容易改变的，甚至会左右对后来获得的新信息的解释，当然这就是我们常说的“第一印象”。或许生活当中的我们，并不清楚心理

学当中“首因效应”的奥妙，然而无论是工作、生活、交友当中，我们都很希望给别人留下一个非常好的第一印象，这是什么缘故呢？我们不妨来看看美国心理学家洛钦斯有关“第一印象”的有趣实验。

1957年，洛钦斯设计了四篇不同的短文，分别描写一位名叫杰姆的人，这其实是他杜撰出来的。第一篇文章整篇中都把杰姆描述成开朗而友好的人。第二篇前半段描写的是杰姆的开朗友好，后半段却是重点描述杰姆孤僻而不友好的另一面。第三篇的时候却刚好相反，前半段说这个杰姆是如何孤僻不友好，后半段却说他开朗友好的一面。第四篇则全篇都将杰姆描述得孤僻而不友好。

洛钦斯请四个参加试验的朋友按照第一篇到第四篇的顺序来分别阅读了这四篇文章，然后请到场的朋友在一个量表上评估这个杰姆的为人。请四个组的被试者分别读这四篇文章，然后在一个量表上评估杰姆的为人，到底友好不友好。结果显示，评估杰姆友好的朋友占据了78%，而评价他不友好的仅仅占了18%，从而论证了“首因效应”的存在。

首因效应是指人们根据最初接触到的信息所形成的印象，并且对我们以后的行为活动和评价产生了影响，这其实就是“第一印象”的重要性。谁不知道第一印象的重要性呢？第一次相亲的男女，都把自己打扮得很得体，言谈举止也相当讲究；第一次来公司面试的员工，小心翼翼地隐藏着自己的缺点，害怕让新同事们讨厌或不接受自己；第一次上任的新官，不是想给大家“下马威”，就是想烧起“三把火”。

每个人都希望能够带给别人好的第一印象，那么第一印象具体包涵哪些方面呢？心理学家们认为，从“外部特征”来看，主要是指性别、年龄、衣着、姿势、面部表情等。一个人所展示的体态、姿势、谈吐、衣着打扮等，都是能够一定程度地反映出这个人的内在素养或者其他个性特征的。毕竟人们常说“三代出一个贵族”，气度和优雅都是潜移默化当中锤炼出来的，不是随随便便镀一层金

就不会露出马脚了。

人们常说：“路遥知马力，日久见人心”，往往凭借第一印象去以貌取人是非常不可取的行为。历史上连孔子、孙权之类的大人物也都犯过这样的错误，我们更应该从中吸取教训，不过于偏见地去判断和结交朋友。当然这个第一印象会让自己误以为对方是个很糟糕的人，也会让自己误判断对方是个很好的人，结果掉入心理陷阱。

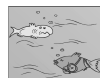
就拿网恋来说，人们在这样一个虚拟的世界当中，更为懂得需要隐藏自己的缺点，而尽可能展示自己最为优秀的一面。脱离了现实见面的尴尬与压力，通过虚拟的网络环境进行语言、文字、图片的交流，给彼此留下非常不错的第一印象。结果见面之后，短时间内并不一定能够判断这个人是不是适合自己的终身伴侣，往往倾向于自己好的判断时就会快速坠入情网，然后通过现实的交往，才发现彼此不合拍的地方越来越多，发现自己判断有着太大的偏差，于是有半数以上的网恋都是无疾而终的。

首因效应的产生与个体的社会经历、社交经验的丰富程度有关，如果一个人的社会经历、阅历、知识各方面都要充实与丰富，便能够将首因效应的作用控制在最低限度。要理智地认识首因效应，不要只凭借表面的非本质特征做出评价。千万不要在一面之交之后，就“一叶障目，不见泰山”，或者“只见树木，不见森林”，任何事物自身都包含着矛盾，即存在着既对立又统一的两个方面，我们要有擅长观察的能力，对于交往中的朋友应该全面看待，既要看到他优秀的一面，同时还应发现其缺点和不足，从而做到取长补短。

自助守则

1. 相信自己可以行。

首因效应不仅让我们懂得，不要过早对你新认识的朋友下定义，更是让我们自己明白想要让别人给“第一印象”打高分，应该



在生活中如何更好地包装自己，一方面是外在的形象与气质，另一方面更是内在的学识与文化。

2. 诚信待人。

第一印象只是交友的基础，这只不过是取信于人的出发点，然而我们不仅要技巧性地赢得朋友的认可，更要知道想要让友谊地久天长，就要以一颗真诚的心，持续保持朋友对你的好印象。

二、真诚效应——给那些虚伪者的忠告

张良拾鞋

有一个年轻人叫张良，他闲来无事的时候出游，在一座桥上遇到了一个打扮贫苦的老人，似乎他在等什么人。张良走过的时候，老人故意把自己的鞋子脱掉，扔到了桥下，然后对他说：“孩子，帮我将鞋子拣过来。”

张良一听怒气就上来了，心想我和你又不认识，凭什么你这样命令我呢。但看他年岁不小了，怕他下桥取鞋不方便，于是便压着怒火，替老人将鞋子拣了上来。老人脸上露出一丝笑貌容，他慢慢伸出脚对张良说：“把鞋给我穿上吧。”张良心想，鞋都替你去拾了，好人做底，穿就穿上吧。于是张良端跪在地上，小心地帮老人将鞋穿到脚上。

老人看着张良哈哈大笑，对他说道：“你这孩子蛮不错的，值得我来教导，你在五天后的早晨时，再来这里等我。”张良对老人的行为虽然不解，但还是恭敬地说：“好的！”

五天后，天刚蒙蒙亮，张良就急急忙忙地赶到了约定地点，谁知道老人已经在那里等候多时了，只见他生气地说：“和老人相约，反而比老人晚到，这怎么行呢，过五天你早点来等我吧！”说罢，就拂袖而去。又过了五天，天还没亮张良就早早去了，谁知道老人

又比他先到了，结果又让他下个五天后再来。

再五天后，张良心想这次无论如何也不能迟到了，于是半夜时分就等候在桥头了，不一会儿就看到老人步履蹒跚地过来了，老人这才露出笑容：“年轻人就应该如此！”接着他拿出一本书递给他，说：“这是一本奇书，很适合你这样的年轻人，我将他送给你了。”

张良深深谢过老人，接过来一看，原来是本叫《太公兵法》的书，张良从中受益匪浅，后来凭此协助刘邦开创了汉朝，立下了汗马功劳。

你是怎样赢得别人的心的

交往动机（Affiliation Motivation）是一种基本的社会动机，指的是直接推动人们参与交往活动以达到一定目的的内部动力，它受到多种条件制约和影响等复杂心理因素构成的。人们在交往的过程当中，需要为自己的行为吸引信息进行定向，以自己所做的同人们期待他做的进行核对，从而调节自己的需要、观念和行为，使自己在符合群体要求的情况下得到发展；否则就容易产生孤独、别扭或者焦虑，这就使得人产生一种交往的需要和动机。

在交往当中，动机分为两个部分，那就是内部动力（包括需要、兴趣、信念、志向、抱负、价值观等），以及外部动力（包括家庭、亲友、老师、同学的期待、必须履行的职责、监督、检查及竞赛等）。在人与人的交往过程中，并不经常怀疑彼此动机不良，却懂得为彼此保持距离，若从不主动慷慨施与、不懂得爱护他人、对别人缺少关注，那么他们就不够真诚，也很难赢得别人的认可与情感。

人际交往的最基本动机，就在于希望能从交往对象那里获得自己需要的满足，当然这种满足与需要，除了精神需要，还有物质需要。传统观念当中，人们在交往中更愿意谈人情而忌讳谈功利。事实上人与人的交往也是分多层次的，其中两个基本层分别是“以情



感定向的人际交往，包括亲情、友情、爱情”和“以功利定向的人际交往，也就是为了某种功利目的进行的人际交往。”然而现实当中，这两种情况也是会经常交织在一起的，譬如有时是以功利目的为交往，却产生了某些感受，引发情感的反应；有时虽然是情感领域的交往，却也会在彼此物质利益上互相影响。

然而，不论是情感定向的交往，还是功利定向的交往，都需一个重要的前提条件，那就是真诚。现代人际交往当中，人们已经能够坦然面对功利定向上的交往，但也更需要真诚。“真诚”其实早就跨时代、跨国度的一条永恒的交往原则，并且在现代交往当中更显得尤为突出。国内外研究表明，每个人都有安全的需要，都希望自己可以把握住周围的环境，真诚是人们发自内心期待的交往方式。往往，如果你不真诚，就让人感到对你把握不定，会令人提心吊胆地防备着你，更像对待定时炸弹那样躲避着你。

你想用什么样的武器来传递你的真诚，心理学家们认为，在任何社交场合当中，微笑是最好的“润滑剂”，能够迅速地改善你与别人之间的心理距离。通过微笑的魅力感染彼此，往往正面的、积极的、友善的情绪有“传染效应”。对陌生人微笑，能够表达出善意，不仅能给对方带来快乐，也能给自己带来一个正面情绪的回馈，从而令你自己得到快乐，缓解烦躁情绪。心理学家说得没错，当你用微笑换来对方会心一笑，或者换来对方的好心情时，你其实就是在用微笑换来“双赢”。

真诚就是这样通过你的形态和语言表达出来，让每一个与之交往的朋友都能够感受得到的。事实上就是如此，说话的魅力不在于你的口才多么流利，讲话多么滔滔不绝，关键在于在谈话中是否善于表达真诚。那些流畅但缺乏诚意的话语，即便经过了用心的准备，也会像没有生命力的花一样，虽然美丽但不鲜活。而那些善于在言谈说话间表达出自己真诚的人，能够把自己的心意传递给听者，使听者达到情感上的共鸣，而打动听者的心。

真诚是不能够伪装出来的，更不是转瞬即逝的，或许你经常听到有年轻人抱怨：“我对别人很真诚，可我怎么常常感到被欺骗？”其实，仔细回想一下，或许他们自己对待别人也并没有他想象中的那么真诚，或者说真诚度不够。特别是那些假装真诚的人，总会遇到被人揭穿的那一刻，那么到时彼此之间又会埋下怎样的阴影呢？其实，在挚友交往当中的最高境界是利他的，只要你保持一颗真诚的心，就一定会赢得别人的情感与认可。



自助守则

1. 真诚会让你渡过难关，真诚会让你赢得人心，真诚会让你获得信誉，真诚会让你取得成功。真诚是可以构建美好社会的。

2. 人与人的交往当中，没有纯粹不功利的，你可以信奉“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”，却也不必要因为功利目的而把别人想太坏。

3. 真诚的眼睛是清澈的，真诚的声音是甜美的，真诚的态度是和缓的，真诚的行为是从容的，真诚的举止是涵养优雅的。故诚能行之永久，是处事立身的根本，是人生休咎的关键。

三、互惠法则——最古老但最有用的社交密码

瓶子里的水

有一个旅人穿行在沙漠当中，狂沙带走了他大部分物品，余下的食物只够他在沙漠里走两天两夜了，特别是随身没有水喝，让他真的难以忍耐。就在他累得全身无力，快要支撑不住的时候，他在沙漠里发现了一间可以遮风挡雨的房子。

走进去一看，屋子里什么食物也没有，他无奈地叹了口气，走

了出来。却在房子的边上，意外地发现了一台抽水机，他渴望地走上前去，然而这水怎么也抽不出半滴来，就在他绝望地跌坐在地上时，突然发现抽水机旁边有一个盒子里装着个盛满水的瓶子，瓶子上贴着这样一张纸条：“你将这里面的水灌入抽水机就能够抽出水来，当你离开前请一定要将瓶子里的水装满。”

他拿起瓶子，很渴望将水往嘴里送，却又想：“如果我把瓶子里的水喝完的话，我有可能能够走出沙漠，然而如果按纸上那样做，将水倒入抽水机，万一抽不出水来的话，我就要渴死在这里了。”这个人心里充满了矛盾，内心充满了纠结与斗争，然而当他想到，如果沙漠里的别人也到了这里时，肯定也渴得要命，如果我把水喝了，就无法给别人留下机会了，那我实在太自私了。

当他将水倒进抽水机后，果真抽出水来，喝足了之后他将原先的瓶子灌好继续摆放在原地，又将自己身上的水壶灌满，靠着充足的水源走出了沙漠。

退一步海阔天空

“给予就会被给予，剥夺就会被剥夺，信任就会被信任，猜疑就会被猜疑，爱就会被爱，恨就会被恨。”这就是心理学上的互惠关系定律，也就是人际关系互惠定律。当我们为别人付出的时候，即便不是为了回报而付出，但也一定会得到别人的感激或者其他回应，而本着礼尚往来的理念，别人给予我们好处时，我们总觉得应该回报对方。

人际交往过程当中，朋友也罢，情人也好，都不可能完全无私，也要讲求互惠互利，与人相处是一个利益制衡的过程，要高低相替，当然社会发展规律告诉我们，永远只想占人便宜不肯吃亏的人，迟早会被人讨厌和疏远。难怪有人会说，成功人士迈出的第一步，就是要先存一颗感激之心，懂得时时对自己的现状心存感激，

更要对别人为你所付出的一切怀有敬意和感激之情，适时地报答别人的善意且不去嫉妒别人的成功，往往更能够赢得必要而有力的支持，还能够避免陷入一些不必要的麻烦当中。

互惠法则表明，你是怎样对待别人的，别人就会怎样对待你，而此中的人际关系就是善意关系，人是三分理智、七分感情的动物，你的付出都会得到回报。也正所谓士为知己者死，从业者可以为认可自己存在价值的上司鞠躬尽瘁。人生当中最美丽的时刻，莫过于本着帮助他人的态度去做，却无意中帮助到了自己。我们相信，一个与人为善、一心做好事的人也许会在某些事上流一些血，然而却一定会赢得最终的胜利。

人的心理其实是很微妙的。人一般有这种心理，就是得到别人的好处或好意后，就想要回报对方。生活当中，特别是不熟悉的朋友之间，如果你求别人为你办事而没有及时回报，那么下一次再求人，就显得不太自然。如果不及时回报的话，你的心里会一直念着欠着的这个情，更令人无奈的是，如果对方反过来求你，而且是让你觉得为难的事情，你都不太好意思去拒绝。

爱就会被爱，恨就会被恨。行为孕育行为，你对我友善的话，我对你也会友善；如果你对我不友好的话，我也不可能友好地对待你。心里学的人际关系从互惠法则里提取一条黄金定律：如果你希望别人如何对待自己的话，你就应该先去如何对待别人。这条定律像黄金一样是永恒不变的，我们要懂得从中吸取更多为人处世的技巧。

首先，在人际交往的过程当中，一定要告诉别人你是谁，这是合作的基础资源。倘若对方觉得你身上没有对方需要的资源，包括资源、权势、美貌、才华、个性、善良等，就不要指望对方会积极而持久地对待你。其实对于我们每个人来说都是一样，只有自己在乎的东西才会具有吸引力。为了更好地与人合作，我们就必须清楚地表现出自己的资源及做人的原则，正所谓“丑话说在前头”，让



更多人了解你的原因。譬如你不能接受什么，你不可失去什么，当你的原则表述非常清楚的时候，别人也就会知道应该怎样对待你了。

其次，要学会感激，及时回报他人的善意，正所谓“伸手不打笑脸人”，感激会是人际交往当中一张特别的通行证，它可让你逃开一些不必要的麻烦。通常你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，如果你发现对别人而言重要的信息而不去与别人交流，那么你会越来越觉得自己需要的有用信息也没人来告诉你。其实帮助别人就是帮助自己，我们伸出的手都应该是去援助别人，而坚决不能伸出脚去绊倒别人。

再次，要懂得“弱者才会残忍，唯强者懂得温柔。”着眼于未来，并用体谅来改变别人，其实有时候与趣味不相投的人相处，何尝不是一种思维艺术。而通常情况下，只有强者才懂得宽容，并且宽容的基础是强大，是自信，不是易受伤的。

正因为如此，现在不妨就去告诉你的爱人、家人和友人，让他们知道你需要的是什麼，希望获得怎样的帮助，让他们明白属于你的梦想同样也能够照亮他们的夜空，然后与他们一起分担，一起分享，一起快乐的前进。

自助守则

1. 要学会从内心深处去尊重他人，客观地评价别人，发现别人身上的优点，发自内心地去欣赏和赞美他们，当别人赢得了属于你的尊重与欣赏，也同样会由衷地对你真诚相待。

2. 士为知己者死，女为悦己者容，这样的人生价值衡量完全以精神为标准，我们要向前辈们学习，使自己的人生价值高于物欲和世俗的升华与辉煌。

四、德西效应——物质交往的潜规则



为谁而玩



一群孩子经常聚到一位老人家门前玩耍，吵闹的声音让老人实在难以忍受。于是这位聪明的老人想出一个办法来。

他将孩子们喊过来，并且分给了每个孩子 25 美分，并对他们说：“因为你们，我这里显得很热闹，我自己也觉得年轻了很多，这些钱作为答谢的酬劳。”

孩子们非常高兴地将钱收了下来，第二天仍然相约而来，一如既往地嬉戏打闹。老人再度将孩子们喊到身边，不过这次他只给了每个孩子 15 美分，他解释说自己退休没有收入，只能少给一些了。15 美分也能够接受，孩子们依旧兴高采烈地走了。

可是到了第三天，老人只肯给每个孩子 5 美分了，孩子们勃然大怒地说：“一天才 5 美分，你知不知道我们有多辛苦啊。”他们向老人发誓，如果不提高待遇的话，他们再也不会来为他玩了。

金钱，可以让你得到，也会令你失去

心理学家爱德华·德西曾进行过一次著名的实验，他随机抽调一些学生去单独解一些有趣的智力难题。在实验的第一阶段，抽调的全部学生在解题时都没有奖励；进入第二阶段，所有实验组的学生每完成一个难题后，就得到 1 美元的奖励，而无奖励组的学生仍像原来那样解题；第三阶段，在每个学生想做什么就做什么的自由休息时间，研究人员观察学生是否仍在做题，以此作为判断学生对解题兴趣的指标。结果发现，无奖励组的学生比奖励组的学生花更多的休息时间去解题。这说明：奖励组对解题的兴趣衰减得快，而

无奖励组在进入第三阶段后，仍对解题保持了较大得兴趣。实验证明：当一个人进行一项愉快的活动时，给他提供奖励结果反而会减少这项活动对他内在的吸引力，这就是著名的“德西效应”。

“德西效应”给人们以极大的启迪，也经常发生在我们的生活当中。譬如，当学生尚没有形成自发内在学习动机时，教师或者家长们从外界给以激励刺激，以推动学生的学习活动，这种奖励是必要和有效的。然而，如果学习活动本身已经使学生感到很有兴趣，此时再给学生奖励不仅显得多此一举，还有可能适得其反。因为画蛇添足式的奖励，会使学生把奖励看成学习的目的，导致学习目标的转移，而只去专注于当前的名次和奖赏物。因此，作为教师或者家长朋友们，要特别注意正确使用奖励的方法，而不滥用奖励，要避免“德西效应”的出现。

就像“为谁而玩”故事里的那些孩子们一样，玩乐本来是他们自己的乐趣，然而因为老人的奖励，却变成了替老人服务。当孩子们习惯于获得奖励的时候，老人中断了奖励的源头，就会中止孩子们玩乐的兴趣，事实上孩子们也认为“不给钱了谁还为你玩”，老人也心满意足地再也听不到吵闹声，这是一则“德西效应”的反实施。

人的动机分两种：内部动机和外部动机。如果按内部动机去行动，我们每个人都能够成为自己的主人，然而如果驱使我们的是外部动机，那么我们就会被外部因素所左右，成为别人的奴隶。故事里聪明的老人，就是将孩子们的内部动机（快乐地玩）变成了外部动机（为美分而玩），而他一手操纵着外部因素，所以最终也操纵了孩子们的行为。当有一天满足不了孩子们的愿望了，自然就有办法对付这些顽皮的孩子了。

德西效应的实验结论，包括故事本身，对我们改进教育的方式非常有启发。对于那些望子成龙、望女成凤的家长朋友们来说，并不是满足孩子物质上的要求，就能够给孩子创造一个美好的未来，而是应该引导孩子树立远大的理想，培养他们对学习的兴趣，激发

孩子自身学习的能动性。更不能以自己的人生观、价值观去界定孩子们的成长，特别不要害怕孩子在学习上吃苦，在社会上吃亏，且不谈无私奉献的精神，连最基础的付出都没有，又哪里会有收获呢？

德西效应更是作用于薪酬管理当中，所以一般企业都不会轻易去加薪加酬，害怕控制得不好的话，不但不能够激励员工，反而会造成负面影响。在 IBM 有一句拗口的话：加薪非必然！IBM 的工资水平在外企中不是最高的，也不是最低的，但 IBM 有一个让所有员工坚信不疑的游戏规则，即干得好加薪是必然的。1996 年初 IBM 推出个人业绩评估计划（PBC）。PBC 从三个方面来考察员工工作的情况，即 Win（制胜）、Executive（执行）、Team（团队精神）。IBM 薪酬政策的精神是通过有竞争力的策略，吸引和激励业绩表现优秀的员工继续在岗位上保持高水平。IBM 独特而有效的薪金管理机制能够达到奖励先进、督促平庸的目的。

随着生活节奏的加快，人际交往的物质化和金钱化，也形成了令人讨厌的“德西效应”。一个富翁的征婚，可以引起成百上千甚至过万人关注的轰动效应，而那些有权有势的在位者，以及挥金如土的人旁边，总是云集着不少崇拜者，然而等他们没有物质和金钱可以给予别人的时候，立刻就会出现无人问津的惨淡状况。而那些乐于用金钱去赢得美女芳心的男人们，或许金钱效应能够让他们迅速令美女们为他们加分，然而他们彼此产生的爱情是岌岌可危的，一旦某日你不再能够为她付出金钱，或者有人能够为她付出比之更多的金钱，他们的感情都会轰然倒塌。

自助守则

1. 从激励的角度来说，物质奖励并不是唯一选项，精神奖励也是相当重要的。如果人们已经满足原先的获得水准，那么不妨从提高事情本身的乐趣来增加他们的积极性。



2. 为工作而工作才是最重要的，希望通过工作而获得报酬的人，只是在为报酬效劳而已。不要让你的员工一味依赖外在的薪金刺激，如果已经采取金钱奖励，就不要轻易取消这项奖励，否则会更大强度地滋生人们内心的不满。

五、近因效应——重视当下，以免伤及他人

割草

一个孩子赢得了一份替人割草的工作，他工作得很卖力，雇主陈太太看上去也是一位非常可亲的人。

工作几天之后，男孩回到家就打电话给那位陈太太说：“您不需要割草？”陈太太回答说：“不需要了，我已有了割草工。”

这个孩子又道：“我会帮您拔掉花丛中的杂草。”陈太太回答：“我的割草工已经做了。”

这孩子接着说：“我会帮您把草与走道的四周打扫干净。”陈太太说：“我请的那人也已做了，谢谢你，我不需要新的割草工人。”孩子便挂了电话。

男孩的哥哥非常不解地问他：“你不是就在陈太太那儿割草打工吗？为什么还要打这个电话？”谁知道他带着得意的笑容说：“我只是想知道陈太太是如何评价我的工作的！”

是什么，决定着你近期的心理判断

美国普林斯顿大学的丹尼尔·卡尼曼教授曾经做过一个著名的实验。卡尼曼把 682 名做结肠镜检查的患者随机地分成两组。一组按常规做完检查后立即抽出管子，这时他们对检查的感觉就是疼痛万分，难以忍受。而对另外一组，则在做完检查后先不抽出管子，

静静地让它停留片刻，这时病人虽难受，但已无特别的痛感。

卡尼曼的结论就是，我们在评价某种经验时，有一个时间长短的因素，最后阶段的感受，无论是痛苦还是愉悦，决定了我们对整个事件的记忆和评价。其实这就是心理学上所说的“近因效应”。“近因效应”是指最后给人留下的印象特别深刻。相对来说，随着时间的流逝，前面发生的事容易被最近发生的事所湮没。这是一种心理误区，它使我们做出了与客观事物不完全一致的判断。尽管这种心理定势并非一种全面客观的评价，但却是大多数人都存在的心理现象。我们应认识它，并善于利用它。

你有没有发现，如果你和好朋友闹别扭了，他让你很生气。你可能因为这一件事情，把你们数年的交情，甚至是几十年的交情抹掉。也就是人际交往中，最近的东西往往占优势，掩盖了对该人的一贯了解，这就是“近因效应”。与首因效应相反，近因效应是指在多种刺激一次出现的时候，印象的形成主要取决于后来出现的刺激，即交往过程中，我们对他人最近、最新的认识占了主体地位，掩盖了以往形成的对他人的评价，因此，也称为“新颖效应”。多年不见的朋友，在自己的脑海中的印象最深的，其实就是临别时的情景；一个朋友总是让你生气，可是谈起生气的原因，大概只能说上两、三条，这也是一种近因效应的表现。在学习和人际交往中，这两种现象很常见。

近因效应指在总体印象形成过程中，新近获得的信息比原来获得的信息影响更大的现象。研究发现，近因效应一般不如首因效应明显和普遍。在印象形成过程中，当不断有足够引人注意的新信息，或者原来的印象已经淡忘时，新近获得的信息的作用就会较大，就会发生近因效应。个性特点也影响近因效应或首因效应的发生。一般心理上开放、灵活的人容易受近因效应的影响；而心理上保持高度一致，具有稳定倾向的人，容易受首因效应的影响。

在经济活动中，“近因效应”也得到了许多的应用。你到饭店



去吃饭，点了丰盛的酒水菜肴，酒足饭饱、快要结账的时候，服务员会给你免费送上一盘水果，这时你会感到很愉快。你到市场去买东西，如买糖果之类小件儿的散装物品，讨价还价时双方毫不客气，但在谈定价格、称好分量的时候，商贩还会随手给你添上几颗，把秤杆挑得高高的，让你感到额外的满足。这都为的是拉住你做他的“回头客”，下次再来光顾。

美国的航空公司服务精良，一路上让乘客都很满意，但下了飞机，乘客却要在行李处等候6分钟才能取到自己的东西，于是人们就报怨，说航空公司服务质量差，运送行李的速度慢得令人难以忍受。后来有个心理学家出了个主意，他让航空公司派人在乘客下机以后，马上就热情地招呼他们跟随着去取行李，绕了一圈，走了7分钟的路，一到行李处，人们马上就拿到了行李，于是他们纷纷称赞航空公司的高效率。

卡尼曼教授因为将来自心理研究领域的综合观察力应用在了经济学中，尤其是在不确定情况下的人为判断和决策方面做出了突出贡献，瑞典皇家科学院将2002年诺贝尔经济学奖的桂冠授予了他。经济学的“经济人假定”原是认定人是理性的，现在看来，除了存在信息不充分的局限以外，人还总是存在心理误区的，或许这才是一个真实的经济人。

心理学的研究还表明，在人与人的交往中，交往的初期，即在延续期还生疏阶段，首因效应的影响重要；而在交往的后期，就是在彼此已经相当熟悉的时期，近因效应的影响也同样重要。现实生活中，近因效应的心理现象相当普遍。张林与李萌是小学的同学，从那时起，两个人就是好朋友，相互非常了解，可是近一段李萌因家中闹矛盾，心情十分不快，有时张林与他说话，动不动就发火，而且一个偶然的因素的影响，李萌卷入了一宗盗窃案。张林认为李萌过去一直在欺骗自己，于是与他断绝了友谊。

其实这就是近因效应在起副作用。朋友之间的负性近因效应，



大多产生于交往中遇到与愿望相违背的事情，或感到自己受屈、善意被误解时，其情绪多为激情状态。在激情状态下，人们对自己行为的控制能力和对周围事物的理解能力，都会有一定程度的降低，容易说出错话，做出错事，产生不良后果。难怪有时候一句话会伤了多年的和气。事实上，如果你能够把别人近期的异常表现视为以往的任何一件事，甚至是非常重要的一件事，都是毫无妨碍的，不会因近因效应而影响你的判断。

自助守则

1. 近因效应会使人淡化、甚至抹去以往的长处和功绩，所以要做到“他人助我，牢记心头”。此外，那些过去给人印象不佳的人，如果能巧妙地运用近因效应，还能给人形成新的良好印象。

2. 开头或结尾无论是好是差，都能抹杀中间内容 70% 的效果，首尾两端给人的印象更深刻、更持久。

3. 怒责之后莫忘安慰。批评下属或朋友之后、处理偶发事件时难免会情绪化，但若是结束语妥当，加以安抚，就能使人摒弃前嫌，达到较好的效果。

六、手表效应——墙头草的悲情生活

墙头草

村里住着一个单身男人，很多人都觉得他非常不靠谱，因为经常是别人说什么，他就添油加醋地多说点什么。大家说长，他不会说短，大家说黑，他不会说白，于是大家给他取个外号叫“墙头草”。

一天傍晚，“墙头草”正坐在隔壁邻居家里面谈天说地，忽然

邻居的五岁小孩在外面边跑边喊：“有蛇，有蛇！”

“墙头草”一听，就连忙站起来说：“是有蛇，是真的有蛇，我听到‘索索’声！”大家便惊而起立。人们顺着孩子指的方向看去，却看见地上的蛇一动不动，有人说了句：“不要怕，是死蛇。”

只听“墙头草”接口说：“怪不得我闻到一股死蛇味。”邻居拿灯过来仔细一照，才发现，原来是一根稻草，结果“墙头草”又说：“正是，这腊月天哪来的蛇！”

坚定不移地“选你所爱，爱你所选”

在日常人际交往中，起风就扑倒的“墙头草”型人格不受人待见，因为你永远不知道，什么时候他的风向又变了。许多人谈及这种人的可恨之处，都会说他们实在是“风往哪边吹，就往哪边倒”，总给人两面三刀的感觉。然而从心理学角度来说，“墙头草”有一个专业名词叫做“依赖性人格障碍”，如果情况严重，导致社会关系严重破坏、情绪出现抑郁或焦虑，就可以算做依赖性人格障碍。

在美国《精神障碍的诊断与统计手册》中给这种“依赖性人格障碍”总结了几大特点：（1）离开了别人就不能做决定，如有些人在没有征集到上百条建议之前，根本不敢开始一段恋爱；（2）经常感觉无助，如有些人的口头禅就是“怎么办”；（3）害怕被遗弃，如明知不妥，也随声附和或屈就他人。

“浮萍会随波逐流，是因为自我根基不够强大。”依赖型人格的形成与父母太“强势”的教养有相当大的关系，他们特别溺爱孩子，喜欢什么事情都替孩子们去包办，结果让孩子错过了自我成长的机会。更有另外一种权威型父母，总是标榜自己的权威性，要求孩子们跟着他们的指挥棒行动，很多事情不需要孩子去做主，也就渐渐让孩子们觉得“自己不行”。这些孩子长大之后，都习惯“借力”去解决问题，大多形成了“谁强大就听谁的”的势利型应对模式。



因此心理学家们提倡家长给予孩子的爱是“可撤出型”的，父母在孩子刚出生的时候，要给予他们百分之百的爱，然而每过一岁，就要撤出 5%，等到一个孩子到了 20 岁成人的时候，孩子们不需要父母有形的爱，自己内心也可以充满战胜难关的力量，可以自我保护、自我支持、自我成长了。

然而造成“墙头草”的存在，在心理学上，也分为主因和外因。譬如大家非常熟悉的“手表效应”，就是说当一个人只拥有一只手表的时候，他很清楚现在是几点了，然而当他拥有了两只手表，而且偏偏这两只手表的快慢不一致时，他往往很难准确判断出现的时间到底是几点，因为他无法确定哪只手表更加精确。难怪连尼采大师也曾经说过：“兄弟，如果你是幸运的，你只需有一种道德而不要贪多，这样，你过桥更容易些。”那么，手表效应到底为我们的生活带来怎样的启示呢？

在现代企业管理当中，“手表效应”告知我们不能同时采用两种不同的管理方法，不能同时设置两个不同的目标，只能有一个主心骨和一个大方向，否则将使这个企业无所适从。同样的，一个人不能同时由两个以上的领导来指挥，否则这个人会无所适从，一件事也做不好。一旦公司配置了看似同级别的领导人，就会引发内部种种矛盾和冲突，最终形成相互角力的两个派系，内斗而消耗企业的资源与经济。

“手表效应”当然更多地运用于青少年教育，无论是教师之间、父母之间，还是教师与父母之间对孩子的教育要求应一致，尤其是在行为习惯、道德品质、态度与价值观等方面的培养上更要一致。即使有不够一致的地方，遇到问题时也能求大同存小异，从而目标趋同，行动一致，在孩子心目中听谁的话都一样，反正他们都是一个调，否则极容易形成双重人格。现在不少家庭当中，孩子们一会儿由爷爷奶奶辈来照管，一会儿又由爸爸妈妈们培养，不同的教育环境却让孩子们产生决然不同的性格，老年长辈们总是相当顺从孩

子们的要求，溺爱使得他们为所欲为，而年轻父母却相当强势地希望孩子们服从自己的所有安排。往往孩子们学会了不同的应对方式，然而“墙头草”苗头却渐渐扎根在他们的心底。

“手表效应”更是作用于选择的启示，我们每个人这一生都会面对无数次选择的机会，只要坚持“选你所爱，爱你所选”，不要在做出选择之后再去抱怨和懊恼，而是应该集中精力向你所选择的方向去努力，那么无论成败都可以心安理得。不必被“两只表”弄得无所适从、心力交瘁，无论你信仰哪一个，都能够走到幸福的彼岸。更不要因为环境、他人的压力，而违心去选择自己不喜欢的道路，这样不仅会使你一直没有好心情，还会偏移那条本该属于你的人生方向。

自助守则

1. 寻找一个属于自己的方向，当你拥有一个梦想已久的地方，并且为了奔向它而努力时，再辛苦的日子都会泛出甜蜜。

2. 只听从一种声音的指引，那就是来自你内心深处，真正的声音。当然这必须是乐观、积极、美好、幸福的声音，能够为自己或者别人的生活带来喜悦和收获的声音。

七、平衡理论——这是一场跷跷板游戏

动人的弹奏

从前，有位知名的乐师能演奏许多美妙的乐曲，常常被人请去演奏，很受人们欢迎。有一天，一个大富翁邀请他来府上表演，一曲优美的音乐折服了富翁的心，于是他对乐师说：“如果你能照今天的曲目，昼夜不息地演奏下去，我就送你良田百亩”。

乐师毫不在意地反问：“只要我一直演奏下去，你真的能一直听下去吗？”

富翁以为乐师不敢接受这样苛刻的条件，便回答道：“当然，只要你演奏，我就能听下去。”

乐师定了定神，开始了漫长的演奏，富翁享受地躺在榻上，闭着眼睛聆听。乐师果然功力非凡，三天三夜也没有停下来，一遍又一遍地演奏那首优美的旋律。

然而第四天的时候，富翁却实在听不下去了，他再也感受不到那曲调里的韵味，而是感到这音乐变成了令人烦躁不安的噪声。

第五天的时候，富翁认输了，十分懊恼地给了乐师百亩良田，并把他打发走了。

凡事过“度”了，局面就不好控制

当音乐打破了“平衡”，那么动人的曲调也会变成噪声，这实在出乎故事里面富翁的想象，然而在心理学上，却有这样一种不得不令人们正视的“平衡理论”存在。20世纪50年代，心理学家海德提出，个人在社会生活中建立的大部分与他人的关系是通过某些事件形成的。设主体本人为P，他以外的其他人为O，事件为X，这三者构成了环状的封闭系统，被称为P—O—X三角。

处在三角某一端点的因素都与另外两个端点的因素有某种关系。这些关系有两种可能——正的或负的。它们都是由主体P的认知和态度决定的。判断当前起作用的P—O—X三角是处在何种状态，首先将三角上各因素之间的关系按其正负特点分别取+1或-1为标志，然后将三角上所有+1或-1的值相乘，如果所得之积的结果是+1，则此三角的状态是平衡的，反之，三角的状态是不平衡的，这就是著名的平衡理论。

生活当中，我们该接受现状，还是该把现状改变成我们喜欢的



样子？答案是平衡。那么奋斗的时候，我们该增加我们所有的，还是减少我们想要的？答案还是平衡。换言之，我们该努力获取更多我们想要的，还是该放慢脚步，多享受一下我们已有的呢？答案就是平衡。人生会遇到许许多多的两难式困境，这不是哪边对、哪边错的问题。各边通常是既对又错，视你生活里的其他要素而定。平衡的益处就在这儿，面面权衡，选择最适合当前情况的方向。

平衡是生生不息，变动不居的。想想一个拿着平衡竿的人是怎样走钢索的，一会儿稳稳的，一会儿往右猛晃，然后又剧烈往左垂，一会儿又平稳下来。那根竿子并没有什么绝对“正确”的位置，唯一“正确”的是做到让你能站在钢索上。平衡是一件非常个人的事，对某人是平衡，在另一个人可能是无聊，而在另一个人可能是极为华丽的东西。在群体中，怎么与他人相处，为什么有人能处理好人际关系，而有人却很糟糕，这些是群体心理学家们，探讨过的话题。在群体中，除了你自己很重要之外，更要考虑到别人的感受，别人怎么看你和你怎么看别人一样重要，或者说你是别人眼中的别人，你就是别人，别人就是你。

心理学家沙赫特做了个实验，来探讨群体中人和人是怎样沟通的。他在5到7人组成的群体里，加进事先安排好的3个人。第一个人充当反对该群体多数意见的离异分子。第二个人充当起初反对，后来赞成的动摇分子。第三个人充当一直赞成群体立场的一般分子。结果群体的沟通集中于离异分子，目的是迫使他改变观点。而当离异分子坚决不接受群体立场时，群体成员对他的沟通念头就被打消了，转换成把他从群体内排斥出去的动机。对动摇分子，沟通集中于最初持反对立场的时候，当其立场转变后，沟通随之减少。对一般分子的沟通量很少，这种情况在内聚力大的群体中表现得更为明显。于是沙赫特认为，群体沟通主要是和脱离群体的离异分子进行的沟通。

当三个人之间的关系不平衡时，人们往往设法使之平衡。也就是



说，这种“平衡”的力量影响着人们对交往关系的认识，人们重视人际关系的平衡。人际关系平衡的条件为，人们总是希望自己喜欢的人与自己具有相似的情趣，而希望自己不喜欢的人与自己具有不同的好恶。否则，就会出现不平衡。人际关系中既存在平衡结构，也存在着不平衡结构。平衡理论认为，不平衡结构会向平衡结构转化，从不平衡转化为平衡可以有多种方式，平衡理论强调的是“最省力原则”，即人们为了使不平衡状态变成平衡状态可能需要进行多方面的调整和改变。平衡理论还认为，对于自己越喜欢的人，越希望与其保持关系平衡，而对于自己不喜欢的人，则不大注意关系是否平衡。

尽管人们在日常生活中所说、所做的每件事情都不尽一致，但不一致总是趋于向一致性方面转化的，人们在不一致时总会不断地引起冲突、紧张和焦虑，直到获得某种一致为止，这就是人际关系平衡理论。它起源于格式塔理论，即人们在心理上都在追求“完美的形式”。因为，人的心理现象最基本的特征是在意识经验中所显现的结构性或整体性。直觉绝不是感觉的简单相加，思维也不是观念的简单联结。人们在心理和认知活动中不是单纯地论述某一现象，不是单纯追求某一元素，而是追求“完美的形式”或“完美的形象”。

自助守则

1. 平衡理论在微观的人际交往当中，说明人与人之间具有趋于一致的倾向，表现为追求和谐、喜欢和同化等方面。
2. 当人与他人及事物之间的关系处在不平衡状态时，那么人就会有不愉快的体验，进而转化为一种动机，驱使人采用多种方式，将不平衡状态转化成平衡状态。

第五章

掌声响起来：沟通说服的心理途径



一、中心途径——专业之内，先关注论据



公主的月亮



国王最爱的小公主生病了，她撒娇地对父亲说，如果她能够拥有月亮的话，病就会好起来了。于是国王将全国最聪明的智者汇聚到了一起，让他们想办法去拿月亮。

总理大臣说道：“月亮应该在三万五千里之外，体积比公主房间还要大，是用铜做成的。”

魔法师则认为：“月亮离我们有十五万里远，是用绿奶酪做的，体积比整个皇宫还大。”

数学家抢着说道：“月亮远在三万里外，又圆又平像个钱币，应该有半个王国那么大，被粘在了天上，肯定拿不下来。”

国王听了很烦躁，拿不到月亮的他，只好请宫廷小丑来逗公主开心，小丑也听说了国王为公主寻找月亮的事情，于是他来到公主房间时，顺口问道：“月亮有多大？”公主想了想说：“大概比我的拇指的指甲小一点吧，我平时只要把拇指指甲对着月亮就可以将它遮住了。”小丑又问：“那有多远呢？”公主说：“不会比窗外的那棵大树高，因为它总会卡在树梢间。”小丑接着问：“是什么做的呢？”公主回答说：“当然是金子。”

于是第二天，公主就开心地拥有了属于她的“月亮”。

拿出更有说服力的事实和理由

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，沟通的目的都是为了能够让思想达到一致，感情可以通畅。

当代著名哲学家理查德·麦基翁（Richard McKeon）认为：“未来的历史学家在记载我们这代人的言行的时候，恐怕难免会发现我们时代沟通的盛况，并将它置于历史的显著地位。其实沟通并不是当代新发现的问题，而是现在流行的一种思维方式和分析方法，我们时常用它来解释一切问题。”

由此可见，沟通对于我们当代生活的重要性，它存在于人们生活的每个年龄阶段，更是存在于生活与工作的方方面面。良好的沟通，能够使我们获得更多合作机会；能够减少人与人之间的误解；能够提高人的自我价值感；能够使人更加乐于和别人相处及交流；能够增进人们进行思考的能力；能够让人们了解并把握自己正在做的事情。

人与人之间的沟通，都是为了达到某种目的的。譬如你在某个地方迷路了，心里非常想知道怎样到达目的地，那么不管你将遇到的是警察还是小孩子，是男人还是女人，不管你与他们沟通的态度是焦急的还是缓慢的，又或者你是通过语言还是文字去交流，结果都是为了能够找到你想要行走的方向。当然，也许你遇到的人与你语言不通，又或者你非常内向不善于表达内心的真实想法，所以沟通需要一定的技巧。

沟通的技巧体现在许多方面，首先是一种面部表情、语调和姿态等方面的运用技巧，如果一个外形很具匪气的男人，长得五大三粗，就算他是来向别人传递喜悦消息的，也无法让别人心情放松，往往他们从神态上就已经给人造成了很强的压力，很难令人轻松起来。又或者一个相貌清秀的女子，如果语调突兀，词不达意，也很难与人建立良好的沟通。

通常，沟通过程当中，文字可以增加信息的清晰性，便于让别人记住你所想要表达的重点。“自我表达技巧”能够让别人更加理解你，这种技巧可概括为坚定的原则和温和的态度，其中坚定的原则包括描述情境、表达情绪、提出意见和征询讨论。例如，如果图

图书馆内你听到有人大声说话，便会这样对他说：“你们声音太大了，别人都无法专心看书了，我觉得这里不适合大声喧哗，你们不妨到外面去聊天。”

倾听和反应也是相当重要的沟通技巧，不仅能够让你理解别人所表达的内容，分享别人的收获，还能够赢得别人的好感。当然“影响技巧”也能够让别人以乐于接受的方式，被改变思想和行动，帮助你说服别人改变他们的态度或行为。对于沟通达人们而言，营造气氛的技巧也是功不可没的，他们热衷于创造一种正向的气氛使有效的沟通较易达成。

当然，沟通技巧是可以通过学习、发展和改进等方法来逐步提高的，拥有有效人际沟通能力的人，更容易进行人与人之间的互动。也就是说，一个擅长沟通的人，不仅在情感与心理上自我满足，更是发展和维持了社会需要的关系，分享了资讯并影响了别人。

那么对于擅长沟通的人来说，最难以说服的对象是谁呢？有人说是“自己”，其实这个自己并不单指他本人，而是说与他具有同样沟通技巧的人们。也正是因为如此，在我们的工作和生活当中，最不擅长沟通的对象其实是“专业人士”，面对这样一类“你所知道的东西，他可能都知道；甚至你不知道的东西，他也知道”的对象，想要说服他们，就一定要拿出强有力的事实与论据来。

说服力到底具有怎样的魅力？有权威机构调查，5%的人掌握了95%的世界财富。如果将这些财富平均分配给每一个人，预计不出5年，这些财富又将重新回到这5%的人手中，而那5%的人拥有吸引财富的魔力就是“说服力”。难怪有人将“舌头、美元、原子弹”并列为美国人20世纪成功的三大法宝，其中具说服力的舌头排名第一。那么在专业之内，怎么提高自己的说服力呢？

首先，要懂得掌握要点和难点，有许多人光顾着去想说服的技巧，而忽略了“要点”，那就是你所谈的内容在对方看来是否必要，而且一定要抓住关键点，否则不但无法说服对方，还会被对方反驳



得不得不知难而退。其次，一定要掌握住对方的心理，如果你只是单方面谈论自己的事，反而会拉开彼此的距离感，坚持站在说服者的立场，抓住对方所喜欢和关心的问题，了解对方的嗜好、个性及说服重点。

再次，对于专业内而言，“周密的论证”显得格外的重要，只有具体地表明说服的要点才更具说服力，拿出论据来才更加能够证明你的论点，论据也分为事实论据和理论论据。其中事实论据包括具体事例、概括事实、统计数字、亲身经历等，理论论据则指那些来源于实践，并且已被长期实践证明和检验过，断定为正确的观点。特别值得一提的是，论据要具有真实性、充足性、典型性和新鲜性才更能够打动人心。

自助守则

1. 想要说服“专业人士”，当然要显得比别人更专业，用那些真实有效的论据去打动他们坚硬的心房吧。

2. 恳切地引导对方，更能够有效地让别人按你的意图办事，要知道欺骗是不具有可持续性的，一定不要去尝试。

3. 退一步海阔天空，沟通最终想要达到的目的就是双方满意，因此“让步”有时也是相当有效的说服手段。

二、外围途径——外行人士，要通俗易懂

可以吗

美国一个农村里，有个老头和三个儿子住在一起。有一天来了一个人对他说：“尊敬的老人家，我想把你的小儿子带到城里去工

作，可以吗？”老头生气地说：“不行。你滚吧。”这人又说：“如果我在城里给你儿子找个对象呢？可以吗？”老头摇摇头说：“不行，你走吧。”这个人又说：“如果我给你儿子找的对象，是洛克菲勒的女儿呢？”老头心动了。

几天后，这个人找到石油大王洛克菲勒，对他说：“尊敬的先生，我想给你女儿找个对象，可以吗？”洛克菲勒说：“快滚出去吧！”这人又说：“如果我给你女儿找的对象，是世界银行的副总裁呢？可以吗？”洛克菲勒同意了。

又过了几天，这人找到了世界银行总裁，对他说：“尊敬的先生，你应该马上任命一个新的副总裁！”总裁说：“这是不可能的。”这个人说：“如果你任命的这个副总裁是洛克菲勒的女婿，可以吗？”总裁同意了。

落到对方心坎里的话语

所谓沟通障碍（Communication Barrier），是指信息在传递和交换过程中，由于信息意图受到干扰或误解，而导致沟通失真的现象。个人之间在共同活动中彼此交流思想、感情和知识等信息是沟通的主要形式，一般通过言语、副言语、表情、手势、体态，以及社会距离等来实现，然而在人们沟通信息的过程中，的确经常会受到多种因素的影响，使沟通受到阻碍，当然其中包括“主观障碍”和“客观障碍”。

“主观障碍”包括个人的性格、气质、态度、情绪、见解等的差别，让人们与之沟通时受到了先入为主的影响；发送信息的信义不明确，并没有了解透彻自己想要和对方沟通的信息内容；双方知识水平不对等，经验水平和知识结构上差距太大了，难以达成共识；按层次传达同一信息时，受到记忆、思维能力影响，降低了信息沟通的效率；看待同一信息的态度不一样，你认为重要而对方



却不觉得；信任度太低，信息可信度打了折扣；地位身份的差异，影响信息发送和接受的效果；沟通媒介的工具选择不当，譬如复杂的信息，除了语言还可以借助文字、图片、表格等来辅助表达；心理因素所引起的障碍，负面情绪太多也不利于信息传递。

“客观障碍”也有很多，包括信息的发送者和接收者之间距离太远、社会文化背景不同、种族不同也会影响沟通信息；组织机构过于庞大，中间层次太多，信息容易失真而且浪费时间；媒介工具故障，口齿表达不清、语言障碍、用语模糊、文字不顺、字迹潦草等影响信息的正确表达；空间距离的限制，限制了沟通媒介和工具的选用，贻误了时机；信息传递过长，传递人员过多，使得传递的信息受影响；内容分散，数量过大，也会影响到与接受者之间的沟通效果。

当然，被人们列为障碍源的可以从反向去激励有效沟通，每一个传递信息的媒介都是极为重要的、具有神奇色彩的沟通能量。就拿眼睛来说，人们常说“眼睛是心灵的窗口”，的确如此，当我们理解非常复杂的沟通概念时，有时通过一个眼神的传递，就能够达到预期的效果，目光接触可以表达爱、喜欢和关系的感情等。

M. 阿盖尔和 R. 英汉 1972 年的研究表明，在各种注视情况中，相互对视约占 31%，总的注视约占 61%，注视的平均时间约为 3 秒，但相互注视的时间仅为 1 秒。延续时间过长的注视就变为凝视。此外还发现，长时间的目光接触能引起生理和情绪的紧张，“凝视”往往含有敌意。多数人会避开这种接触，以示退让，有些人则倾向于以眼还眼，当然凝视有时也可以表示困苦求助。

当人们避开目光接触时，心理也在发生着不一样的变化，有些人是向别人报告坏消息时不敢直视对方的眼神，有些人是说一些痛苦的事情而不忍看着对方，当然也有人出于害羞、恐惧、说谎等原因而避开目光接触，而处于情景当中的沟通者，都能够及时把握这些心理变化。目光接触能表达似乎完全矛盾的含意——友爱和敌



意、幸福和痛苦、恐吓和害怕，这些都是通过实际沟通中的具体情景传递出来的，然而不变的是，频繁和长时间的目光接触往往表明沟通者卷入程度高，情绪较激动，譬如说恋人之间对视的频率和时间都会高于别人。

怎样建立一个有效的沟通，方式方法有很多，每个人都可以通过学习来提升自己这方面的能力。首先要拼弃杂念，懂得真正以结果导向。这意味着，你期待达到的沟通结果会影响着你的沟通表现。不妨与你的朋友或同事模拟一个沟通的场景，去设想可能遇到的问题，最终朝着你要达到的方向前进。其次，要放下姿态，去掉自己固有的观念，懂得倾听和观察，养成良好的接受信息、思维、处理、吸收的习惯，哪怕对异己也能够保持一颗平常心。第三，沟通交流要具有积极性和主动性，要尽可能地避开那些生僻性很大的专业用词用语习惯，用通俗易懂的方式与别人沟通。积极充电来消除个体上的差异，更要适时地懂得如何构建自由放松的沟通、交流环境。

怎样沟通更有效呢？很多人都思考过类似的问题，对于个体成员来说，可以尝试着从以下几个方面着手。首先要明确沟通的目的，即你想说什么。其次要掌握沟通的时机，当然就是什么时候说。第三是要明确沟通的对象，其实就是对谁说。第四是要掌握沟通的方面，也就是应该怎么说。用对方能够理解的方式，表情、神态、语言、文字、语调、肢体动作、文字、图片等都是帮助人们达到沟通目的的有效方式。

自助守则

1. 换一个角度去思考问题，怎样让对方更有效地接受你的沟通信息？这时眼光不要只放在你想表达的本身，而更应该去了解对方想接受的信息，以及能够接受的方式。

2. 我们都是存在个性的独立体，却不能够处处按照自己的方

式去与人沟通，一定要学着用些能打动人心的语言去和人沟通，才能使沟通的效果更完美。

三、睡眠者效应——力量存在于时间的长河中

地球要爆炸了

森林大会又开始了，每年都有奇奇怪怪的嘉宾来参加，发表一些大家没有听说过的言论和消息。从北极远道而来的企鹅向大家透露了一个惊人的消息，地球上出现了一股奇怪的力量，北极的冰川似乎都在慢慢地融化。

德高望重的熊博士，推了推它那老花眼镜说：“这没有什么奇怪的，科学家们已经关注这种现象很长时间了，这是因为全球的气候变暖了，只要大家节约能源，这种现象会改观的。”

然而充满神秘色彩的宗教狐大师却摇了摇头说：“你们都不知道，其实早在几千年前，我们的祖先就预测过，地球要在 2012 年爆炸，地球变温只是一个预兆而已。”

那一届森林大会很快结束了，半年过去之后，森林里的小动物们已经记住不清楚，那次都来了一些什么样的嘉宾，然而关于地球 2012 年要爆炸的消息却传遍了。每个动物心里都隐隐感到恐惧，而且似乎用心去想，也记不清是谁先透露的这个消息了。

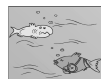
坏印象随着时间慢慢消失掉

“睡眠者效应”是心理学家们在研究“人的态度如何改变”中，意外发现的一个有趣而反常的现象。睡眠者效应（Sleeper Effect）指的是随着时间间隔慢慢变长，人们容易忘记传播的来源，而只保

留对内容的模糊记忆。在态度心理学中，人们把说话者因威信因素产生的影响，随着时间的流逝而产生相反效应的现象，称之为睡眠者效应。

睡眠者效应其实涵盖了两个方面的含义：一是指具有威信的说
话者言论刚刚结束的时候，当时产生的影响颇大，然而过了一段时间之后，听话者们渐渐忘记了说话者，却只记得说话的内容，结果
言论内容的权威性和影响力大打折扣，其中降低的这部分影响效果，主要是因为减去了说话者威信高所产生的情感效应；二是指一个
威信低甚至可参与差的人发表了他的言论，在当时产生的影响力也是极低的，然而隔了一段时间之后，听话者忘记了说话者是谁，
却只记得言论本身的内容，结果反而使得其影响有了明显的提高，这也是因为减去了对其威信低产生的情感效应。特别是在思想教育
界，经常出现类似的睡眠者效应，一些威信不太高的教师所提出的观点可能在当时没有什么反响，却随着时光的流逝，当人们完全不
清楚是哪个教师提出的这个观点的时候，观点本身的影响力逐渐变大，这种“睡眠者效应”在教育界也被称为“打盹”效应。

睡眠者效应是社会心理学家凯尔曼和霍夫兰德（1953年）在一次以中学生为被实验者的实验中发现的。他们向这些学生出示了一个命题，其内容是，“司法制度应该从宽处理少年违法者”，当着被试者们阅读。然而阅读者在甲组扮演一位知识渊博、公正无私和值得信赖的人，在乙组却扮演一个无知、有偏见和不负责任的人，然后让被试者表态。结果表明高低可信性信息源对被试者的态度具有不同影响，前者大，后者小。然而三周之后，再次询问这些学生对处理少年违法者的态度，这次只让两组中各一半被试者重复信息传达者，另一半则不提及。结果发现，两组中回忆传达者的被试者，其赞同程度都有下降，但下降幅度差不多。而两组中另一半不为提及的被试者，赞同程度发生了明显的变化，前者下降，后者上升，几乎不存在差异。凯尔曼和霍夫兰德认为，其原因就在于，人



们忘记沟通的来源（传达者）比忘记沟通的内容要更快一些。睡眠者效应表明，传达者的威信对态度改度的影响是有的，但它只是暂时的，而对威信较低的传达者所提供的信息，也不会被当做胡言乱语以致不加考虑。

也正是因为如此，睡眠者效应在生活中被应用到了许多地方。举例来说，对于某个新产品功能的宣传，消费者更为青睐于专家、明星们的推荐，如果是一般的普通大众便极有可能置之不理，然而按照“睡眠者效应”不断地重复概念本身，随着时间的推移，人们对传播来源反倒不在意了，对新产品功能的信任度保持差不多的概念。广告学应用当中就有不少这类睡眠者效应的成功案例，譬如说那个“脑*金”拍得毫无美感，甚至多少还引起人们的厌恶，然而却采用“反复曝光”效应，让人们在简短的广告词当中记住“脑*金”产品本身，而由广告引起的不愉快情绪反而被淡化掉了。

值得欣喜的是，睡眠者效应可以使坏印象随着时间的流逝而消失掉，继而产生出好印象，这样的应用可以帮助我们解决很多难题。譬如对于谈判专家而言，如果陷入了僵局，甚至谈判即将破裂的时候，不妨转移视线，提出“先去用个餐吧，没有什么事情是解决不了的”，给予谈判双方冷静思考的时间。等到重新开始谈判的时候，进展会比想象的还要顺利很多。没错，谈判到达高潮时或者刚刚进行劝说后，给予对方一段思考时间，会收效良好，因为劝说者与劝说内容的暂时分离会增加信息的可信度，从而使对方作出相应的判断。另外，在推销员们的营销学当中，也出现了不少“睡眠者效应”的高手，当他们突然出现时，很难在短时间里建立在某些人心中的“疑似权威”，需要进行长时间甚至几个阶段的劝说，才能够使其客户对其推销的产品产生兴趣和信任，以至于完全改变态度。同时这样的方法也蛮适用于情感学，当面对自己心仪的对象，如果对方态度并不友好，只要你不放弃，多想想睡眠者效应，也能够发现时间的力量可以很神奇。

自助守则



1. 你是一个容易被别人感染或者鼓动的人吗？到底是说话者本身的魅力，还是说话内容本身打动了你？如果不想让自己轻易后悔，不妨给自己再多一点的时间去冷静冷静。

2. 没有人是说服不了的，这里面除了方式方法，还有时间的原因，只要你坚持不懈地与他沟通你的观念，就会让他受到你的影响。

四、登门槛效应——从点滴开始的改变

石头汤

那是一个风雨交加的夜晚，有个饥寒交迫的穷人到富人家门口行乞。这个可怜的穷人对看门的仆人说道：“我真的好冷啊，你能不能放我进去暖一下，我只要挨着火炉旁烤干衣服就行了。”

仆人觉得这个要求并不过分，于是将他放了进来。这个穷人挨着火炉渐渐暖和起来，他请求厨娘借他一口锅，以便能够煮点“石头汤”喝。厨娘很好奇“石头汤”的说法，她一边借给他锅一边想：“我倒要看看你怎么将石头做成汤。”

穷人从口袋里拿出一块在路上捡来的石头，洗干净放进了锅里煮，水煮开了之后，他对厨娘说：“可是，你总得放点盐吧。”厨娘觉得这没什么，就给他一些盐。接着穷人尝了尝加了盐的汤说，要是加点蔬菜的话，味道就更好了，于是厨娘就从厨房拿了些蔬菜给他。最后，穷人感叹地说，如果汤里能有点肉末的话，那就是天下最美味的了，厨娘很好奇最美味的“石头汤”，于是就给了他。

汤熬好了，果然是味道不一般的“石头汤”，这个可怜的穷人，

凭借着一颗石头，就喝到了一碗天下最美味的肉汤。

从微不足道的小事入手突破

登门槛效应 (Foot In The Door Effect)，在心理学当中又称得寸进尺效应，是指一个人一旦接受了他人的一个微不足道的要求，为了避免认知上的不协调，或想给他人以前后一致的印象，就有可能接受更大的要求。这种现象，犹如登门槛时需要一级台阶一级台阶地登，这样的确能够使人容易登上高处。心理学家们认为，大多数人在一般情况下，都不愿去接受较高、较难的要求，那往往意味着费时、费力又难以成功，而乐于接受较小、较易完成的要求，事实上一旦实现较小的要求后，人们也能够慢慢接受相对较高的要求，这就是“登门槛效应”对人的影响。

1966年，美国社会心理学家弗里德曼与弗雷瑟做了一个实验。派人与一组家庭主妇沟通，要求能够在她们家的窗户上挂一个美观精致的小招牌，她们愉快地同意了。一段时间之后，再度与她们沟通，请求将一个不仅大而且不太美观的招牌放在庭院里，结果有超过半数的主妇们接受了。与此同时，派人又随机访问另一组家族主妇，直接就提出将那些不仅大而且不太美观的招牌放在庭院里面，结果只有不足20%的主妇们愿意。

为什么前一组当中有超过半数的人同意，而后一组竟然不足20%呢？差异在于之前有没有提出一个较小的要求，应该说那超过半数的家庭主妇，潜意识里希望自己能够给别人留下首尾一致的印象。研究者认为，人们拒绝难以做到或违反意愿的请求很自然，然而一旦他们对于某种小请求找不到拒绝理由，就会增加同意这一类请求的倾向。当他们参加进来之后，便会产生自己是关心社会福利者的知觉、自我概念或态度，那么拒绝接下来的更大的要求，就会认为是出现认知上的不协调。于是当在内部压力之下，他们会选择

继续干下去或者做更多的帮助，并使态度改变成为持久的。

“登门槛效应”的同类实验很多，譬如实验者让助手分别到两个居民区劝人在房前竖起一块写有“小心驾驶”的大标语牌。在第一个居民区直接向大家提出这个要求，结果大多数人强烈反对，只有17%的人愿意接受。而在另一个居民区的时候，先请求大家在一份赞成安全行驶的请愿书上签字，当然这是一个对大家有利无害的小小要求，几乎人人照办了，几周后再提出要竖牌的要求时，结果显示接受者占到了55%。

“登门槛心理效应”反映出人们在学习、生活、工作中普遍地具有避重就轻、避难趋易的心理倾向。很多人都说，跨过那个门槛，事情就变得简单多了，因此在我们的生活周围，巧妙运用“登门槛心理效应”举不胜举。一次万米长跑当中，冠军接受采访时，被问及奥妙，她回答说：“别人都习惯将一万米看成一个庞大的整体目标，而对于我这样的运动员来说，却将他分成了十段，我要求自己第一个千米时领先，于是做到了；接着我要求自己争取第二个千米时领先，我又做到了。这样，我每个千米都保持领先，争取超出一段距离，就取得了最后的胜利。”

她运用的正是“登门槛效应”，在家长教育子女，企业培训员工的时候也是一样的，不要用最难的事情去要求别人，而是让他从容易的事情入手，提高他们的兴趣和积极性，这也为他们完成艰难的任务打下坚实的基础。我们的人际交往当中，更是可以利用这个心理效应来成功地达到我们的目的。当你走进商场后，看到那些正在挑衣服的顾客，那些精明的售货员为打消顾客的顾虑，总是“慷慨”地建议让顾客试一试，一旦顾客受鼓舞之下将衣服穿在身上时，他们又开始称赞该衣服很合适，并周到地为你服务。然而进一步劝你，将这件衣服买下，往往很多顾客难于拒绝这样一件适合他们自己的衣服。

一下子向别人提出一个较大的要求，人们一般很难接受，而如



果逐步提出要求，不断缩小差距，人们就比较容易接受了。很多人的爱情故事，其实也是通过“登门槛心理效应”慢慢实现的，譬如一位男士遇到了自己觉得很喜欢的女孩，他不可能马上去请求对方嫁给他，如果他真的那么去做的话，一定会将女孩吓跑的。往往，他会先尝试接近这个女孩，然后提出与她一起吃饭、看电影之类的小要求，然后才慢慢地提出要建立恋爱关系，最后才会求婚，直到走进婚姻的殿堂。

人际交往的沟通当中，“登门槛效应”向我们提示，凡事都可以从小处着手，循序渐进、步步为营，最后攻下全局。反过来用也是可以的，当你想让别人为你做一件大的事情的时候，你可以提出一个比这个事情还要大的要求，然后在对方犹豫时再适当退而求其次，提出具体的小事，那么多半对方会欣然接受，也能够达到你的预期目标。

自助守则

1. 向别人提一个会被拒绝的要求，不如先向别人提一个无法拒绝的要求，再面对第二个要求的时候，就会容易很多。
2. 想让自己达到一个远大的目标，不如先从一个个具体的小目标来实现，否则就永远可望而不可即。

五、吸引力偏好——人们关注自己关注的事物

张曼玉的业务

曾看到过这样一个故事，让人印象十分深刻，那是香港著名演员张曼玉，在电影中扮演一名保险业务员时，上门推销后遭遇的有意思的故事。



当时，她专门负责推销儿童保险业务。经过了重重困难，好不容易见到了目标客户，然而对方却很冷酷，只给了她一枚硬币，说是给她回家的路费。身为保险业务员的张曼玉，当时十分生气。就在她扭头要走的那一瞬间，看到客户的办公室里挂了一张和客户十分相像的小孩画像，于是她对着画像深鞠一躬，说：“对不起，我帮不了你了。”

客户听到后大为吃惊，急忙问她为什么？然后打开了话题，最后客户为自己的孩子上了一份保险，于是头一单生意就这样谈成了。原来那幅画像不是别人，正是这个客户最喜爱的儿子，而保险业务员张曼玉正是抓住了这一点，才让自己的第一笔业务顺利完成。

找到对方感兴趣的切入点

“吸引力”在心理学当中，被人们运用到很多个方面。从管理心理学角度来说，吸引力是指导个体沿着一定方向努力前进的力量，管理组织中设置的目标以及表扬、奖励、奖金、荣誉、职务晋升等都是吸引力。然而爱情心理学当中，吸引力是两性互相吸引的能量，为此有科学家们测算了人类面孔的外形和棱角，研究了舞蹈演员身体的对称性，列出了“吸引力”方程式及吸引男女两性的品质和个性。然而在沟通心理学当中，“吸引力”其实就是沟通对象关心的一个话题，是打开那场不可能进行沟通的钥匙。

每个人都有属于自己的吸引力偏好，通常对于他们感兴趣的事件保持更大程度的兴趣，作为沟通当中相当重要的切入点，我们需要收集足够多的信息，然后找准令对方关心的事情，消除其抗拒心理，更加积极地调动对方的参与程度，增加成功沟通的概率。其实就是寻找到与人沟通正确的“开场白”，或许一个具有充分沟通技巧的智者在演绎他与陌生人成功沟通的过程时，你会觉得“原来不

过如此”，然而细节之处却蕴含了许多丰富的内容。

首先是你的肢体语言，包括动作和表情，点头或者微笑都要恰到好处，然后就是进行让别人对你印象深刻的简短介绍，接着要通过你的仔细观察，表示对他某些地方感兴趣或好奇，这个环节已经开始使用“吸引力偏好”了，即用他感兴趣的内容打开对话，然后慢慢引向你想要与他沟通的主题方向。譬如，在商场推销一款新上市的健身器材，如果你直接问对方“是否需要购买？”答案大多是否定的，然而倘若你先做一个有奖答题的市场调查，主题如“工作之余有哪些兴趣爱好”之类的，然而再向他们推荐健身器材，就会令他们感兴趣很多。

怎样围绕对方的喜好，去寻找话题呢？生活当中，我们可以通过几个方面去涉水。首先可以围绕工作事业寻找话题。事业是每个人安身立命的根本，即便是成功人士也正在遭遇他们事业的难点。如果你想获得别人的友情，你可以试着和别人聊聊他们工作的辛苦；如果你想获得合作机会，那么就要更加通透地了解对方事业的关键点，然后去打开话题。其次，围绕彼此的兴趣爱好，较容易寻找话题的“共鸣点”，每个人都有他感兴趣的爱好，谈到那方面的内容会对他们比较有吸引力；第三，围绕你所处的情景氛围，寻找话题的“着眼点”，既然对方置身这样的环境，必定与这里有着某种必然的联系，从现实环境和社会环境当中找到一个彼此感兴趣的话题并不是难事。第四，围绕社会热点，寻找话题的“兴奋点”，当你实在找不到与对方相关的话题时，不妨来聊聊社会上发生的热点吧，至少这不会令你们的交谈“卡壳”。

在人际交往当中，无论是血缘关系、爱人关系、工作关系，想要了解对方内心更多，与对方建立起良好的沟通，最有效的方式就是去和对方讨论他所知道得最多、最感兴趣的事物。例如，那位王子情有独钟的王妃，王子为她放弃储位留下“爱美人不爱江山”的美名，而这位王妃并不是美得不可一世，她最大的特点只是在于倾



听。倾听打动人之处，就在于让他自己去不断表达他自己，然后他觉得你是最懂他的，已经与你建立起一种难以撼动的亲密关系。同样，那些博学多才的人，之所以受到人们的称赞与喜爱，就是在于，他们无论是与年幼的孩童，还是与年迈的政客，都能够找到共同感兴趣的话题，继而为他们彼此之间共同的感动，共同的秘密而统一战线，成为密不可分的朋友。

其实，每个人的内心，都有相当柔软的一面，如果遭遇别人的拒绝，千万不要死缠滥打，而是要善于观察，找准对方关心的事情，慢慢消除对方的抗拒心理，才能够顺利地与之建立起沟通。譬如，对于销售人员来说，与客户沟通尤其要注重客户的喜好，往往你的客户有着“共性喜好”，譬如都喜欢精神抖擞、面带微笑、对某产品有着共性的需求；却也有着“个性喜好”，如对某些性格的人有着偏爱，对产品有着自己个性化的需求。销售过程中要不断了解客户的喜好，并用他们喜欢的方式进行沟通。

“酒逢知己千杯少”，意气相投的人们总有说不完的共同话题，投其所好地进行沟通，不仅能够让别人对你产生兴趣，钦佩你，而且还能使自己更加懂得如何关心别人，了解自己对于别人的价值度，继而通过努力不断地调整别人对你的定位。

自助守则

1. 当我们足够对别人关注的时候，才能够发现他们感兴趣的事情；而一旦涉及别人感兴趣的事情，就一定会对我们自己的沟通辅助更多。

2. 无论别人在说什么，不要急着打断或者纠正他，那样非常会引起对方的反感，做一个好的听众，也是赢得别人好感的基本素质。

六、理智对情感——情感对情感，理智对理智

永远的一课

有一年冬天特别冷，大家读书的心思似乎已被冻住了。外面风雪飘摇，里面一屋的跺脚声。鼻头也被冻得红红的老师挤进教室时，等待了许久的风席卷而入。看到大家的样子，老师一反往日温和派作风，冷酷而庄重地盯着大家，乱哄哄的教室竟然瞬间奇迹般地静了下来。

“请同学们，一起跟我到操场上去。”老师冰冷的声音说道，闻讯大家很惊奇不解地盯着老师看，只听他接着说：“因为我们要在操场上立正五分钟。”

只有极少数同学听从了老师的安排，没想到他却接着说：“如果你们不出来，不顺利地完成这堂课，那么永远也别上我的课”。

受到老师的恐吓，就连娇滴滴的女生和平时很横的男生也都走了出来。矮了许多的篮球架被雪团打得“啪啪”作响，卷地而起的雪粒雪团呛得人睁不开眼、张不开口。脸上像有无数把细窄的刀在划，厚实的衣服像铁块冰块，脚像是踩在带冰碴的水里。

老师没有说什么，面对我们站定，脱下羽绒衣，线衣脱到一半，风雪帮他完成了另一半。“站好！”脸色苍白的老师，一字一顿地对我们说。我们老实地站成了几列，规规矩矩地在操场站了五分钟多钟。这才发现，刚刚在教室里以为自己敌不过的风雪，其实可以抗得住，即使多站半个小时，即使只穿一件单衣，都能够顶住。

如何才能保持理智与情感的平衡

如果你问，有哪些人能够在人际交往当中完胜？那么得到的答案很可能是情商（EQ）高的人，或者是智商（IQ）高的人，当然

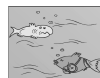
最完美的是两种能力都很强大，又能够相互补充与协调的人。

那么，首先，让我们来了解一下，什么是情商。情商又称情绪智力，主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质，心理学家们普遍认为，情商水平决定着一个人的成功，有时作用力要超过智商。情商不仅帮助我们认识自我、妥善管理自己的情绪、自我激励，还能够帮我们认知他人的情绪，而且最重要的是使我们具有人际关系管理能力，即领导和管理能力。然而智商就是智力商数，也就是我们通常说的智慧、智能，它是人们认识客观事物并运用知识解决实际问题的基础，其中包括观察力、记忆力、想象力、分析判断能力、思维能力、应变能力。

人的感情，都是由理智和情感两个部分共同组成的，然而两者发生冲突的概率，在我们生活当中并不少见。每当面对理智向左、情感向右的境况时，人们都会左右两难，不知道怎样去行动才好。还记得那本奥斯丁写的《理智与情感》吗？里面的主人公们就是在经历着一次的理智与情感的冲突，真正能将这两者很好地结合起来的人寥寥无几，继而只能够重复忍受冲突所带来的煎熬。

理智赋予我们正确而理性的思维能力，有人说这是我们区别于其他动物的特性，而情感则是人与生俱来的，它赋予我们对于世间最美的情感的体验能力，两者协调才构成了我们的完美人生。如果说理智是火的冰点，那么情感就是冰的沸点，情感和理智并不像火与冰那样的单纯，不会到了冰点就凝固，到了沸点就融化，而是很难把握的一种尺度。心理学家们了解到，理智的认可与情感的情绪之间并不是人们常以为的那样“彼此分离，甚至相互对立”，他们不仅在心理功能上彼此连带、相互影响，更是在神经机制上彼此重叠、相互共享，一起为我们的行为活动做服务基础。

“心理功能”层面，情感的情绪对于人们记忆、注意、言语等认知过程都有显著的影响，既可能发挥积极的促进作用，也可能产生消极的干扰作用。譬如，一个人心情非常好，那么可以促使他更



如有效地进行回忆和学习正面的材料，而反之一个人处于恐惧、害怕等消极情绪状态的时候，人们则更偏向于会想起那些负面情绪的片断。

情绪还对人们决策、道德判断等高级认知过程起着决定性的作用，经典经济学理论认为，人们若能获悉所有相关信息，就可以理性地做出利益最大化的选择。通常人们大多数决定并不是追求利益最大化，而最受追求主观幸福的动力驱动，但人们并不是能够做出可以产生最强幸福感或最佳体验的选择的。举个简单的例子来说，一个男孩爱上了一个女孩，他想与女孩朝夕相处在一起，于是放弃了北大、清华，与恋人考进了同一所学校，然而最终他有可能和这个恋人结婚并幸福过一生而赢得情感上的胜利，却也极有可能学业和情感都受挫。

生活当中，也不仅仅是情感体验影响理智认知，反过来的话，认知加工也会影响情绪体验。大量研究表明，无论是儿童还是成人，在现实生活场景或实验当中，没有情绪色彩的刺激仅呈现一次，就足以增加人们对该刺激的喜欢程度。也就是说你有理智克服情感一次，那么你就会觉得理智比情感更有效一些。因此，在生活当中，我们可以通过理智来管理好我们的情感，以减少负面情绪对我们心理和身体健康的影响。

人际交往的沟通过程当中，情感与理智的平衡更是必不可少的。情感是人们的动力之源，然而往往遇到事情人们会去思考：“我为什么要这样做呢？”、“这样做有什么样的好处？”每个人都希望自己的行为是理智的，但是良好的关系所具备的每一个要素都依赖于感情投入。当我们关心对方、尊重对方时，就不由自主地会考虑对方的利益和观点，因此在人际关系当中，没有一定程度的感情投入，包括对彼此的关心，双方就很难解决重大的分歧。举例来说，如果你的配偶觉得在家庭当中被冷落了，在你去仔细回想为什么带给爱人不良情绪反应的细节的同时，不妨先给爱人一个拥抱，

即便你发现爱人生气的事件毫无道理，你也应该明白情感上的关爱要比理智上的说教更有效地缓解你们的关系。

当情绪激动失去理智，或者以理智为主不考虑情感时，都不能很好地解决问题，尽管现实当中要实现情感与理智的平衡困难重重，然而经验却告诉我们要坚持去不断尝试和实施。

自助守则

1. 试着了解自己和对方的情绪，更要懂得如何用理智控制自己的情绪，因为情绪急速的波动时，会让我们不由自主地受它支配。

2. 如果你刻意让自己忘记某件事、某个人，反而会将它记得更清楚，所以你只需要顺其自然地忘记就可以了。

3. 与人沟通的时候，判断对方更注重情感还是理智，从而找到说服对方的关键。

七、双面说服——把相反的意见考虑进来

沙滩上拣珍珠

有一个年轻人，遭遇到许多挫折之后，自我感觉才华被埋没，生活没有什么意思，于是决定用跳海的自杀方式来解脱。结果，就在他刚跳下去的时候，一个老渔民用渔网将他捞了起来。

他生气地对老渔民说：“谁要你多管闲事，你把我捞起来干什么？”老渔民劝道：“你年纪轻轻的，为什么要跳海啊？”于是年轻人就向他倾诉了自己怀才不遇的苦衷，老渔民听完后高兴地说：“今天算你运气好，我正是个治怀才不遇的专家，我帮你治治吧。”年轻人半信半疑。

老渔民说：“我这儿有一个独家秘诀可以帮助你，但如果你想知道，必须帮我做一件事。”老渔民说着顺手从沙滩上拣起一粒沙子，往旁边一扔后说：“你帮我将刚才我扔掉的那粒沙子拣给我，我就告诉你答案。”年轻人生气地说：“你是在要我玩吧，这么多沙子，我怎么知道你扔掉的是哪一粒。”

老渔民笑了笑说：“别生气，我这还有一个条件，你做到了我一样能够满足你。”说着拿起了一粒珍珠，扔到了旁边沙滩上，然后说：“你帮我将刚才那颗珍珠拣过来，我一样告诉你答案。”

年轻人很容易就将珍珠拣了过来，虔诚地交给老渔民后说：“现在请你告诉我秘诀吧。”老渔民安详地说：“年轻人，其实我的秘诀已经告诉你了啊。”

正反两面都要说得好

让别人按照你预期的想法去做，从心理学上来说，最好的方式就是“说服”，是指与对方好好说理沟通，使之接受你的观点，试图使对方的态度、行为朝特定的方向改变的一种影响意图的沟通。人际交往过程中，“说服”也是一种衡量人成功与否的关键标准，世界上没有任何一种力量会比你去影响和说服你身边的人的力量，更能够带给你精神上的满足和物质上的丰富。

生活当中，需要你说服的对象就你身边，你在家里要说服父母、配偶、子女；在单位要说服上司、同事、下属；工作中要说服客户、专家和同行；生活中要说服朋友、路人和敌人……面对不同的人，不一样性格的人，都要采用不同形式的说服技巧，这就是说服的艺术。最为典型的分为“单面说服”与“双面说服”。

当你就某一话题企图说服对方时，仅仅提示出自己的主观的说服方法谓之“单面说服”。譬如，你召开一个新闻发布会，面对着话筒列出了你对某事件一、二、三、四的观点，希望通过这



些观点来改变别人的思维方式，这就是“单面说服”。整个过程中是没有任何交流、反馈和回应的。如果你在日常与人面对面的沟通当中，采取这样的“单面说服”其实是非常不可取的。譬如，有人做推销工作，将产品本身的功能背得非常流利，然后遇到客户就开始不停地灌输这方面的知识，完全不考虑别人对你说的感不感兴趣，对方可能一个字也没有听进去，你真的是在浪费自己的力气。

何为双面说服呢？心理学上表示，一并指出反对的观点和自己主张的缺陷的说服方法谓之“双面说服”。譬如，你的朋友面对一项重要的职场升职考验，可是他还是控制不住自己，要去玩网游，于是你对他说：“经常玩网游很不好，浪费时间和精力，还影响视力和身体健康，耽误工作。当然，也有人觉得网游可以放松压力、娱乐生活。但总体来说，我认为还是害处多一些，况且你现在重点应该放在升职上面，或许我的观点有些偏颇，你自己深思熟虑一下吧。”

人际交往过程中，同一个道理，采用不同的沟通方式就会产生不同的效果。我们要懂得什么时候采用“单面说服”或“双面说服”更有效。任何事物都具有正反两面性，单面沟通其中就是在沟通当中只强调好处或者坏处，而双面沟通则是既要肯定其益处，又要强调其弊端，就是通过比较后强调利大于弊或者弊大于利。

单面沟通可以避免相反信息的干扰，论证集中。但处理不好，当目标对象觉察到还有其他信息时，会觉得你认识偏颇，或以为你有意隐藏。双面沟通可以激起对方的信任，认为你是一个公正的人而乐于接受你的主张。同时，双面沟通还会使对方不好反驳，说服更见力量。不过，一旦处理不好，目标对象不仅不会按你的希望接受观点，或许还接受了你相反的立场。

“单面说服”和“双面说服”哪一种更有效，这要看具体的说

服对象、说服内容和说服情景。一般来说，说服对象年龄越成熟、知识结构层次越高、说服内容越复杂的前提下，采用“双面说服”的效果越显著，反之也是成立的。根据社会心理学家们的研究，当说服对象与自己的观点完全相背时，双面沟通效果好；当说服对象与自己的观点有一致倾向，只是稍有出入时，单面沟通好；当说服对象对你所谈的问题，知识经验不足，并且不是很有理解力时，单面沟通效果好；反之，则采取双面沟通。

人际交往当中，有些说服技巧是值得借鉴的。譬如，日常生活当中，许多人喜欢采取“威胁性”的说服，如为了防止有人违反交通规则，就经常播放一些交通事故的片子给驾驶员们观看，让他们了解到违反之后的结果是什么，心理学研究表明，一般有一定威胁强度的说服比较有效，当然威胁性更多应该从教育和引导的角度出发，而不宜随意利用恐怖感情引起人们心中不必要的焦虑和不安。“阶段要求”法也经常被引用到教育实践当中，即说服不是一次有效，而是反复说服多次更为有效，却也不宜次数过多，否则又会引导起厌烦心理，所以一定要掌握好“阶段要求法”的技巧，起先只是小小要求的说服，获得承诺后再进行更大要求的说服。

另外值得一提的是，在“双面说服”当中，相当提倡一种“角色扮演法”，模拟性、假想性、即兴式表演某一情景中的角色，掌握、训练特定的态度和行为，或者借此改进人际关系，称为“角色扮演”。在一种情景之下，扮演和自己的观点相反的角色，再从该角色出发去说服对方，当然要单纯地当听众，更能朝说服方向改变自己的态度和见解。例如，班上有个学生特别调皮捣蛋，没有班干部能够管得住他，老师安排让他自己去当班干部，从管理好自己开始，不仅如此，他将同样调皮的其他同学也都管住了。

自助守则



1. 如果你想说服的那个人，他的想法与你的方向是一致的，那么你只需要拿出更多同方面的论据来加深说服力量就可以了。
2. 面对一个较难说服的对象，或者你不太清楚对方的主张，你可以通过正反两方面结论来对比，结合说服对象本身的特点，论证你说服的正确性。

第六章

助人者天助：
利己与利他的博弈



一、亲社会行为——给予的，总会有回报



龟兔再赛跑



还记得那只输掉比赛的兔子吗？它一直很不服气，有天找到乌龟说：“上次是因为我偷懒才输掉的，我们再比一次吧。”乌龟听了没有反对说：“可以啊。”兔子说：“好，下午我们森林见吧。”兔子迫不及待地到了起点，乌龟还在慢慢地爬过来，小马裁判一声令下：“开始！”兔子便飞快地跑走了，转眼就看不到了，而乌龟才慢慢吞吞地抬腿。



兔子在经过小河边的时候，有一只受伤的小豹子向它求助，它问：“你可不可以帮我一下，将我的皮球从水里捞出来？”兔子骄傲地说：“不行！我出身贵族，不干这种事。”说完，便跑过去了。

当乌龟经过的时候，小豹子又问乌龟：“乌龟，你可不可以把我的皮球从水里捞出来？”乌龟想：我正在比赛呢，不过别人有困难，也不能袖手旁观吧……最后乌龟说：“可以。”说着，便爬进水里把球捡了回来。

小豹子很开心，很感激它，问乌龟正在忙什么？乌龟说：“我正在和兔子比赛呢。”小豹子说：“兔子早就跑过去了啊，不过没关系，我爸爸马上来了，我让他送送你吧。”

结果豹子爸爸背上乌龟，很快就超过了兔子，跑到了终点，乌龟再一次赢了。

享受“与人为善”的快乐吧

亲社会行为又叫积极的社会行为，它是指人们表现出来的一些

有益的行为，譬如说帮助、分享、合作、安慰、捐赠、同情、关心、谦让、互助等，人们在共同的社会生活中经常会表现出类似这些积极的社会行为，心理学家们将这一类行为称为亲社会行为。严格地说，亲社会行为是人与人之间在交往过程中维护良好关系的重要基础，长此以往的话，对个体一生的发展意义重大。

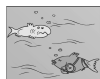
对于造成人们“亲社会行为”的原因，社会生物学观点表明，这是人的先天特性，来自我们的基因，并且是可以遗传的。当然不管怎么说，如果你的祖辈都是非常和善的性格，那么受他们潜移默化的影响，你也很可能会有同样乐于助人的性格。然而在社会交换论中却认为，这是人与人之间的相互作用，本质上是个人试图尽可能获得最大利益，同时又尽可能少地付出代价的社会交换过程，也就是说，你对别人保持尊敬和友好，其实是期待别人也能够用同样的方式对待你。从社会规范论来阐述，人类道德准则中最普遍的成分是交互性规范。交互性规范是支配社会交换、保持社会关系中得失平衡的一个基本原则；社会责任规范是社会期待人们去帮助需要帮助的人。

当然，亲社会动机是受到各种因素影响的，归纳起来分以下多种类型。

首先是“文化因素”：倡导利他行为的文化特征；温暖和慈爱；反复灌输亲社会的价值观念；主流文化融于日常生活。

第二是“情境因素”，其中包括三种假设：服从互动的社会标准；人们的依赖本能；榜样作用。

第三就是“家庭成员的行为”，包含着父母的榜样作用，父母的言传身教是孩子利他主义形成的重要原因；父母对利他行为的要求；受到一系列传统美德的熏陶；又或者是父母对利他行为的归因；或者诱导和强化；再或者是移情训练，通过情绪追忆——情感换位——作品深化——作品评析进行教育。总之家庭的影响力是最为直接的。



第四则是来自学校、同伴与媒体的影响：如果一个学校仅仅重视升学率，忽略学生道德品质的培养，对学生之间恶性竞争和有意伤害不管；如果我们的同伴对我们帮助他人的举动不屑一顾并冷嘲热讽，那么我们久而久之也会面对他人的困境漠然。

第五是因为受助者的特征。譬如性别，女性更容易激发你的同情心；或者你们有着相同的经历，就是身上共同的相似性，相似性指同一群体、种族、国家、政治态度一致；还有外部特征，即有魅力者更容易受帮助，包括长相，打扮；还有就是人格特征，即看起来善良、友好的人，没有伤害过我们的人，由于外部原因需要帮助的人。

第六就是助人者特征。年龄与性别：随年龄增长，一般道德标准会增长，道德标准内化水平高的个体助人更积极；男性对陌生人而且又比较危险的环境更愿意帮助，安全点的环境女性帮助多，女性在从长期照顾和亲密关系上更愿意帮助。人格特征：有强烈社会动机；相信自己有影响力；有适合情境特殊能力的人；同情理解他人与责任感和利他行为正相关；认知特点：对当前情景的认知（情境是否严重，自己能力是否够，对象是否需要帮助）；自我认知（自我认知，自我角色认知）。心境特征：好心境——帮助，坏心境——儿童会降低，成人会增加（亲社会行为有自我奖励作用）注意力转移；比较自我状态和受助人状态，自己比他是否更不幸。

我们每个人作为社会中的普通一员，承担着不同的社会责任，扮演着不同的社会角色，在为社会做贡献的过程中实现着自己的价值。那么我们自己应如何扮演好自己的角色，养成亲社会的行为呢？这些行为都是融入生活的点滴，我们要学会谦让、乐于分享，力所能及的时候要帮助别人、要关心社会发展。特别是在帮助别人的时候，要讲究方式方法，不可以居高临下地施舍，应该建立在尊重和平等的基础上，要设身处地地为他人着想，体察对方的感受。

助人就是助己，生存就是共存。千万不要带着目的去施恩，所

谓善有善报的“报”是无法量化的，核心特征是一种社会资源或社会行为的交换，“报”西方是“互惠”，中方是“人际关系的往还关系”。施恩者不计回报，受恩者有恩必报，所以接受别人的恩惠的时候，一定要持有“滴水之恩，涌泉相报”的感恩之心。

自助守则

1. 今天你帮助了别人，或许没有得到回报，但是你的付出本身就是非常快乐的，而且谁又知道明天在你需要帮助的时候，会不会出现一个像你一样善意助人的贵人呢？

2. 要做好孩子的榜样，儿童会模仿父母或他人的助人行为，并把它融入自己的生活中，所以父母的教养方式对孩子助人行为有较大的影响。

二、自我价值感——我们因施予而更满足

我们只不方便三小时

春运的火车票真的很难买到，但他和妻子都幸运地订到了票回婆家，上车后却发现有位女士坐在我们的位子上，他示意妻子先坐在她旁边的位子上，自己却没有请这位女士让位。妻子仔细一看，发现她右脚有一点不方便，才了解他为何不请她让出位子。

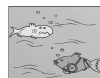
结果，他就这样从嘉义一直站到台北，也没有向那位女士表明位子是属于他的。下了车之后，妻子很心疼他，说道：“让位的确是善行，但从嘉义到台北这么久，大可中途请她把位子还给你，换你坐一下。”

他却说道：“人家不方便是一辈子，我们就不方便这三个小时

而已。”听到他这么说，妻子真的很感动，帮助别人的心，让夫妻俩心里一直都暖暖的。



你为“做了什么”而感到快乐



自我价值是什么？它是指在社会生活和社会活动中，社会和他人对作为人的存在的一种肯定关系，其中包括人的尊严，以及保证人的尊严的物质精神条件，并且人的自我价值的实现是从低层次到高层次的过程。也可以说，自我价值就是指一个人喜欢自己的程度，也有人说是“自恋”，显然一个人喜欢自己的程度越高，那么他的自我价值就越高，也就越自信越有自尊心。

或许你应该问问你自己：你喜欢自己吗？如果你想要得到别人的尊重，那么首先你必须看重你自己，尊重你自己。事实上请你相信，在这个世界上，不会有一个比你更喜欢你自己！你会在什么情况下对自己进行自我否定呢？是在你做了一件让别人都对你不满的事情时？还是在你遭遇逆境而无发自拔的时候？

事实上，当一张百元大钞掉在地上的时候，即便又被人们不小心踩脏，这张又脏又破的钞票，依然还是价值百元。所以，当我们的生活中遇到那些难以跨越的难关，我们跌倒，被击垮，受挫折，弄得灰头土脸，我们会灰心丧气地觉得自己一无是处，然而无论最后发生了什么，我们依旧没有失去自己的价值，因为我们每个人都是充满个性而独立存在的。你还是原来的你，越多的历练只会令我们越发成熟，特别是我们心底那个纯洁如金子般的心，因为岁月里善与美的锤炼，即便经历了再多的风雨打击，也会不损失原本的价值，这是肯定的。

还记得拿破仑的那句话：“生命的战斗，并不全是由强壮或跑得快的人获胜的，但不管是迟还是早，胜利者总是认为他能够获得胜利的人。”我们每个人的自我价值，都是完全由我们自己来确定

的，而绝不是由他人来证实的。所以请你一定要相信，你之所以有价值，是因为你认为如此。强大的自我价值究竟能给你带来什么？

强大的自我价值可以让你拥有坚毅的“定力”，这仿佛在你黑暗的前进之路上点亮明灯，它可以让你自主选择要不要受环境的影响，以及自主选择要受环境什么影响，让你绝不随波逐流，只选择近朱者赤而不会选择近墨者黑，把握好属于你自己的方向。

强大的自我价值，可以去除托付思想，将人生成功快乐及健康幸福的权利，都牢牢地掌控在自己的手上！让人们懂得向内求，能够化解大部分负面情绪，每次带给别人的都是快乐的一面，继而有助于改善人际关系，促进家庭和睦，爱情甜蜜。强大的自我价值可以让你在任何时候都充满心理力量，特别是在你身处逆境，最需要信心的时候，能够厚积薄发，反败为胜，引爆内心的能量，并且激发你临危不乱的发现新的可能，找到新的办法，成就新的辉煌。

强大的自我价值，可以让你更具爱心，善意而真诚地对待别人，继而收获友谊及爱情。假如一个人不能够爱他自己的话，他更无法去爱别人，因为一个人不可能给出他自己本身所没有的东西。只有爱，才让你具有无与伦比的力量！

当一个孩子拥有了强大的自我价值，你会发现这是一个聪明而具有成功基因的孩子，他们有着坚定的方向感，偶尔迷失也会回到轨迹。拥有强大自我价值的女人，不再是谁的附属，而是全身散发出母性美丽的光环，无论是工作还是生活当中都充满魅力。拥有强大自我价值的男人，是一个值得别人依靠充满担当的男人，是一个果敢坚毅充满力量的男人。从古至今，实现自我价值，都是人类的一种原始动能，也是人在基本物质需求得到满足以后，进一步的精神领域的探索。

实现自我价值是在满足生理、安全、社交、尊重的基础上人类的进一步追求，是通向人生幸福终极目标的最后阶梯，是人们追求人生幸福时实现自我价值的驱动力。古希腊的一座圣庙，一进门的



门柱上赫然写着这样一句警世之言：“发现你自己！”要想实现自我人生价值，必须做真实的自己！这是实现自我的第一步。只有达到自我实现的人生状态，才能获得生活的幸福、心灵的安宁和内心的丰富。自我实现意味着发现自己、超越自己，自我实现意味着充分地、活跃地、全神贯注地体验属于自己的生活。自我实现意味着知道自己人生的取舍。

李嘉诚说：“人生自有其沉浮，每个人都应该学会忍受属于自己的那份悲伤，只有这样，你才能够体会到什么叫成功，什么是真正的幸福。”如何成为“我自己”呢？一个实现自我人生价值的人，按照马斯洛的需求层次理论，就是在满足了生理需求、安全需求、归属需求、自尊需求等基本需要之后，追求自我实现的人。自我实现者才是完全心理健康的人，自我实现者就是做真正的自己。

自助守则

1. 了解自己，并且接受自己，不自卑、不自恋、不自狂、不自满，而是清晰定位我是什么样的人？要去哪里？要做什么？明确目标、责任和使命。

2. 努力实现自我价值，必须寻求与周围的人际关系和生存环境之间的协调，不被人左右，要懂得转化有利的东西为我所用。

3. 自然流露真诚，一个虚伪、装腔作势、玩弄花招的人，已经找不到真实的自己了，又何谈实现自我呢？要具有敏锐的洞察力、欣赏力和创造力。

4. 独立思考能力是实现自我人生价值最重要的个人品质。要能够在享乐年华时不随波逐流，耐得住一点寂寞，享受偶尔的孤独，时刻自省。

三、内部回报——自私者日日夜夜的煎熬

蜡烛

小区里搬来了一位单身女子，她发现自己的隔壁住了一个寡妇与两个小孩子，家庭条件非常差。

有天晚上，小区里突然断电了，那女子只好点起了蜡烛。过了一会儿，她却听见有人在敲门。

原来是隔壁邻居家的小孩子，他略显紧张地问：“姐姐，请问你家有蜡烛吗？”

女子有点反感地想，他是来借蜡烛的吧，穷人家的孩子真是没有教养，她不想被他们所依赖，于是语气很恶劣地说：“没有。”

就当她要关上门的时候，那个小男孩脸上展开关爱的笑容说：“我妈妈说，你一定还没有来得及准备，所以让我带两根来送你。”

羞愧、自责与感动涌上心头，她将那个孩子拥在了怀中。

是什么让你无地自容

自私是一种较为普遍的病态心理现象。“自”是指自我；“私”是指利己；“自私”指的是只顾自己的利益，就是一切以自己的利益为重，而不顾他人、集体、国家和社会的利益。剖析“自私乃损人利己的行为”的定义，认为此定义不足以概括人们实际运用这一概念的全部本质特征。主张将自私定义为：当人同他人、社会发生利益关系时，他首先考虑的、更看重的是自身的利益；当人认为自己同他人、社会的利益不矛盾时，这种为自己利益考虑的动机即可指导客观上“利人利己”的行为；当人认为自己的利益同他人、社

会的利益构成矛盾时，这种为自己利益打算的动机，就表现为牺牲他人和社会的利益，以满足自身利益要求的行为。

常用自私自利、损人利己、损公肥私等说法来概括“自私”的特点，然而自私有着程度上的不同，轻微一点是计较个人得失、有私心杂念、不讲公德；严重的则表现出为达到个人目的而违法犯罪，侵吞公款、诬陷他人、杀人越货、铤而走险。无论程度的轻重，关键在于自私之心是万恶之源，贪婪、嫉妒、报复、吝啬、虚荣等病态社会心理从根本上来讲都是自私的表现，也会带给我们生活非常不愉快的经历。

自私之心，自古就有了，话说战国时期，齐国有一美男子叫邹忌，有一天他的家里来了位客人，这个客人长相人品也格外出众，客人走了之后，他竟然将家里的妻子、小妾、佣人和其他作客的朋友一起召集起来，询问大家他和那个客人，到底谁更加英俊。结果这些人都异口同声地表示，邹忌长得更好看些。当然，邹忌是个有自知之明的人，他认为这些人这样回答，各有目的，妻妾是因为偏爱他，佣人是因为害怕他，府上作客的朋友是因为有求于他，所以他们不讲实话的原因，都是因为有私心杂念。

没有一个人敢拍着胸脯说，我不自私，因为自私是一种近似本能的欲望，处于一个人的心灵深处。人活在世界上就会有需求，如生理的需求、物质的需求、精神的需求、社会的需求等。需求是人的行为的原始推动力，人的许多行为就是为了满足需求。但是，需求要受到社会规范、道德伦理、法律法令的制约，不顾社会历史条件的要求，一味想满足自己的各种私欲的人就是具有自私心理的人。自私之心隐藏在个人的需求结构之中，是深层次的心理活动。

客观地说，有些小自私还没有被你发现，你却已经付诸行动了，正因为自私心理潜藏较深，它的存在与表现便常常不为个人所意识到。之所以将自私称为病态社会心理，正是由于有自私行为的人并非已经意识到他在干一种自私的事，相反他在侵占别人利益时



往往心安理得。

当然，站在你面前这个人是不是很自私，单从表面上你是无法做出判断的，自私心是一种非常具有隐秘性的行为。有些自私的人，为了逃避舆论谴责和社会惩罚，便常常口唱高调，故作姿态，或者偷偷摸摸地占别人的便宜，在谎言和假象之中，隐藏其内心自私的本性。例如，明明是多吃多占，却打着工作的幌子；明明是损人利己，却说是替他人着想。事实上，自私是一种羞于见人的病态行为，不过自私之人常常会以各种手段掩饰自己，因而自私具有隐秘性。当然也有一些人，因自私行为而引起公愤，但已养成习惯。

除了品德高尚的仁人志士，我们大多数社会公民身上都有着自私心的杂念，大家也不妨自我检测一翻。自私从小里说就是不讲公德、随地吐痰、乱扔垃圾、横穿马路、噪声扰民，别人都不喜欢与这样的人结交朋友。嫉妒心强也是自私的表现，见不得别人超过他，更有那些玩弄别人的爱情与婚姻的感情自私者们，给别人的生活带来悲剧。当然从企业发展角度来看，也有大师父身怀绝技却不轻易传授给他人，使得一些专业技术垄断与剽窃。

以钱谋私、以权谋私，也是社会上普遍存在的恶性风气，凡自私的人都有着病态的心理，认为“宁肯我负天下人，不愿天下人负我。”或者“不吃白不吃，吃了也白吃，白吃谁不吃。”甚至认为别人都和自己一样的，不这么做的人是“傻子”，继而使得社会风气败坏，埋下违法违纪的根源。

自私的心理是可以调节的。首先可以采取内省法，这是构造心理学派主张的方法，是指通过内省，即用自我观察的陈述方法来研究自身的心理现象。其次就是多做利他行为。一个想要改正自私心态的人，不妨多做些利他行为。再次就是可以经常做回避性训练。这是心理学上以操作性反射原理为基础，以负强化为手段进行的一种训练方法，简单地说就是让自己警戒，如果触碰到那样的自私线，就对自己小惩。

自助守则



1. 不想让别人发现你的自私，不想承受自私造成的恶果，不想因为自私而内心煎熬，那么就不要选择自私，将那些小心眼，坏想法都统统剔除吧。

2. 自私是藏在心底本能的恶，因为袒露这样一种本性，就得受到别人的排斥，只有彻底从你心底将它连根拔起，才不会在你的生活周围作怪。

四、有他人在场——你认为无须自己施予帮助吗

火灾

有人去应聘一份工作，他和他的朋友一起去面试，那是一份受很多年轻人欢迎的工作，竞争对手也特别多。在去的路上，想到了很多种能够获得这个工作的方式，觉得自己就是一匹千里马，只要遇到伯乐的话，就一定会成功。

当他快要赶到面试地点的时候，他和朋友发现有一处地方发生火灾了，周围有不少人围着看热闹，他心想有那么多人在呢，肯定会有人报警的，不能耽误自己去面试，就走开了。而他的朋友却留了下来，救火救灾去了。

他一个人前去面试，看到面试门前有一个垃圾桶已经满了，东西被扔得到处都是，他心想大公司人的素质也并不怎么样嘛。等到他面试结束之后，他才看到他的朋友灰头土脸地赶过来，结果用人单位告知他的朋友，参加面试的时候已经过了。

他的朋友想要再获得一次面试机会被拒绝了，他的朋友无奈地

转身，走过去将那个没人整理的垃圾清理干净后准备离开，谁知道面试官却喊住了他的朋友，告之被录用了。

别人怎样影响你的生活

人是一种社会性动物，也正是因为如此，我们才会时刻感受到来自他人、群体、社会的影响，他人在场是否会对我们的行为产生影响？如何影响？从心理学上来看，有时候，他人在场能够激发我们的表现欲，让我们更加努力、积极地去完成目标任务；而另一些时候，他人在场会令我们有所松懈，减少努力的程度；特别是在群体当中，个体会感到自我身份意识的缺失，导致冲动偏差行为增加。

心理学当中有一个名词叫社会促进（Social Facilitation），是指个体从事某项活动时，他人在场促进其活动完成，提高其活动效率的现象，也称社会助长。最早发现这一现象的是心理学家特里普利特，他发现自行车选手在有伙伴的情况下，比单独一个人时骑车速度提高了30%。为了证明这一论点，他做了多组实验，并且在老鼠、蟑螂、鹦鹉等动物身上也发现了这种效应。

日常生活中，也有类似“他人在场”会激励我们行为的现象，譬如运动员比赛时，有很多观众为他们鼓劲，他们就会超水平发挥，因此东道主获胜率更高，被称之为“主场效应”。而一些人在工作当中，每到关键时刻就发挥更出色，关注在他身上的目光越多，他的思路越开阔，发挥越是游刃有余，这类现象被称为“观众效应”。再如，有的人特别喜欢别人陪着去完成任务，逛街、工作都是这样的，一旦有人陪伴，他的积极性就特别高，这类人的成功被称为“结伴效应”。

于是，心理学家们推断出“他人在场——唤起——增强优势反应——或提高简单任务的成绩或降低困难任务的成绩”的公式，那么为什么他人在场会被唤醒呢？往往与比自己稍微优秀的人一起共



事的时候，发挥会更好；那些最担心别人如何评价自己的人，往往最容易受他人在场影响；当在场者为密切注意行动的陌生人时，社会助长就最大；领导在场唤醒组织状态，却也会因为一些无关痛痒人的加入而降低合力。正因为如此，越来越多的企业采用开放式的办公室，用一些低矮的隔离物划分出宽敞、开放的办公区域，期待用“他人在场”来激发团队更多的激情与业绩。

当然“他人在场”还有一个走向，是降低成绩，那会为我们的工作带来一定的干扰，特别是个人在群体当中往往会出现减少努力的表现。譬如进行拔河比赛的时候，没人有知道你出了多少力气，那么个体的努力被混在团队当中，难以评价，就会令人松懈。往往这种时候，可以通过“让个体成绩可识别化”或者“增加集体观念与价值”的方式，来整体提高合同动机和水平。

无论是工作还是生活情景当中，“他人在场”有时会成为人们不努力付出，甚至道德失衡的借口。譬如，看到有人要跳楼自杀，围观的人群很多并且都是匿名的，大多数人都是抱着看热闹的心态，甚至会出语嘲讽或诱导对方往下跳，而每个人这样做的时候，却会一致将行为的责任归因到情景影响，而不是自己的选择。用我们的话来说，工作“吃大锅饭”，混着就行，生活就是“随大流”，不做出头鸟。

人们在群体当中时，自我意识都很低，被去掉个性标签的人更不容易控制自我，他们会毫不顾忌自己的价值观跟着别人一起行动，对情景的反应也更加强烈。因此有时候，不愿意在群体效应的“他人在场”时表现突出，是因为害怕如果我不和大家一样做，会遭遇不好的事情吧。譬如，有人看到老人被车撞了，有人想的是别人会上去救的，有人想的是别人都不敢上去救，如果我去救的话，会不会被指认或陷害成为撞人的人，本着多一事不如少一事的心态，就不会去关注别人的生活，形成冷漠效应。

没错，我们时常会选择“参照群体”，你还记得领导提问的时

候，谁也不愿意做那个率先打破沉默的人，都害怕自己给出不完美的答案而遭到别人的嘲笑。直到有一个人被指派表述观点的时候，大家才会发现“原来他也是这样想的”。可惜在遭遇社会性事件时，往往没有外界压力来要求，完全都是靠个体的自觉性。

帮助别人，到最后，帮助的其实还是我们自己。“他人在场”不足以成为约束你、影响你、甚至改变你的理由，你要相信“付出总是会有回报”的。你今天帮助了别人，别人也会获得别人的帮助；你今天为别人用心工作和付出了，明天收获和拥有的也会是你自己。

自助守则

1. 人们渴望被关注，是因为被关注能够让他们获得更多的力量；人们害怕被关注，往往是因为连他们自己都不相信自己。

2. 不管别人怎么说，怎么看，怎么想，怎么做，你一定要坚持你自己的方向，如果你今天被别人或群体左右，那么明天就会找不到自我。

3. 能够给予别人方便、帮助的时候，一定要尽量而为，在付出当中享受过程的喜悦，更是赢得成功的经验。

五、旁观者效应——责任分散导致的利他消失

邻居的地瓜

有一个人和他的邻居闹起了矛盾，起因也很简单，不过是因为自己的女儿和对方的儿子在学校里闹了一点点不开心。她生气地和自己女儿说，以后都不要理那个男孩了，你是女孩，总是会受欺负的。



这个人很是看邻居不顺眼，有一天她下地干活的时候，正好看到有人在邻居家地里偷地瓜呢，那可是冬天最值钱的粮食。她暗暗想，我才不管呢，谁让她儿子欺负我的女儿呢，全部偷光了才好。

傍晚的时候，她听到了邻居家里的哭闹声，暗暗有些解气。没想到回到家之后，她的女儿却与她说起了在学校与邻居儿子合好的消息，原来她跑步的时候摔倒了，结果那个男孩将女儿背了回来。想到邻居家被偷掉的地瓜，她暗暗有些后悔了。

最让她有苦说不出的是，第二天早晨，当她下地的时候却发现，自己家的地瓜也被人偷光了。

今天的沉默会得到明天的伤害

旁观者现象是一种社会心理学现象，指的是在紧急情况时由于有他人在场而没有对受害者提供帮助的情况。救助行为出现的可能与在场旁观人数成反比，即旁观人数越多，救助行为出现的可能性就越小。

旁观者现象是由 John Darley 和 Bibb Latane，在实验室进行研究时发现的。实验进行的过程当中，几组分别进行试验，试验者或是一个人进行实验，或者同多个试验者一起进行。实验包括从房间的排气口排出烟，一个女人摔倒并受伤，一个女生突然抽搐等等。然后通过研究者记录下在这些情况下试验者是否干预，如果干预，要花多长时间才行动。实验表明在有他人在场时，往往救助行为都会受到抑制。

有一个“旁观者效应”的经典案例发生在 1964 年的美国纽约郊外某公寓前，3 月 13 日夜 3 时 20 分时，一位叫 Genovese 的年轻女子在结束酒吧间工作回家的路上，遇到一个系列强奸杀人犯携刀犯案。她当时绝望高喊：“有人要杀人啦！救命！救命！”附近居民的灯都亮了起来，凶手被吓跑了，然而却没有人出来查看，结果

凶手又回到了现场。接着将 Genovese 拖到楼梯间强奸后杀死，尽管整个过程当中，Genovese 都在大声呼救，而且她的邻居中至少有 38 位到窗前观看，却无一人来救，甚至无一人打电话报警。这件事情引起了社会性的轰动，特别是受到了社会心理学工作者的重视和思考，他们最终将这种众多的旁观者见死不救的现象称为责任分散效应，即旁观者效应。

然而关于责任分散效应形成的原因，心理学家们经过了大量的实验和调查后发现，这种现象并不能单一地认为是众人的冷酷无情，或者社会道德日益沦丧的表现。因为人们在不同的情景场合，实施援助行为确实是不同的，往往当一个人遇到了紧急情境的时候，如果只有他一个人能提供帮助，那么他会清醒地意识到自己的责任，并且及时给予受难者帮助。通常这种情况下他见死不救的话，会付出见死不救产生的罪恶感、内疚感等极高的心理代价。而相反有很多人在场的话，帮助求助者的责任就会被大家来分担，特别是人越来越多的时候，分担到个体的责任就越来越少，旁观者甚至可能连他自己的那一份责任也完全意识不到了，从而产生一种“我不去救，由别人去救”的心理，继而造成集体冷漠的悲剧局面。

对于旁观者效应当中，个体的心理动态，社会心理学家比较注重以下四个方面的解释。首先是其中出现了“社会比较理论”，社会上每一个人对突发性事件都会有自己的看法和行动，然而有其他人在场时，个体在行动前会先评估自己的行为，并且会与别人的行为进行比较，以免出现尴尬难堪的局面，而当比较结果是他人都不采取行动的话，就会产生对个体利他行为的社会抑制作用。相反，若在大街上看到小偷的时候，只要有一个人站出来说：“有人偷东西了”，那么很多人都会加入到抨击犯罪分子的行列当中来。

其次，就是“从众心理”的社会影响结果，人的行为举止都有模仿别人的倾向，特别是面对自己未知结果的突发事件，个体往往会遵从大家一致的表现。第三就是“他人在场”的多数人忽略，每

个人都希望通过对别人在场行为资料用以澄清事实的真实性、自己的模糊认识，即从他人行为动作中找到自己行为的线索和依据。第四也是最关键的“责任扩散”，肩负到个体身上的责任变少了，限制了他们的付出。

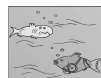
从道义的角度看，现今道义的普遍弱化和缺失是一个不争的事实。鲁迅当年看到的围观者的麻木，发展至今，对一些人来说无非是由感知的“麻木”变为道义的“冷漠”而已，而且这种道义的缺失已经得到社会一定程度的“默认”，而且还有“年轻化”的趋势。说到底，“旁观者效应”就是“路见不平，你不吼，我也不吼，他更不吼，最后没有人吼”，结果没有人出手，这是一种不良的社会心理，却也无奈地普遍存在。心理学家们认为，要突破“旁观者效应”，要进行“知所措教育”，即遇到突发事件大家不动手很大程度是因为大家不知道正确的动手方法，那么不如率先让大家知道解决之道，那么无论是一个人还是更多人，都能够处理得更好，必须让每个“见事者”成为“必为者”、“能为者”，而绝不是“旁观者”。

然而，更应该让我们警醒的是，如果今天你当了一名“旁观者”，那么很可能明天你也有机会成为事件的“当事者”，并且遭遇一群和你一样的“冷漠旁观者”，为了杜绝这样一个恶性循环的延续，你也要从自身做起，让“旁观者”概念从你开始消失，从你身边消失。

自助守则

1. 不做旁观者，要树立“除了自己没有人会去帮助受害者”的观念，竭尽所能地帮助你身边每个需要帮助的人。

2. 工作当中，更是不可取“旁观者效应”，大家都是集体的一分子，抱旁观心态的人说到底都是没有责任心、没有集体荣誉感的人，也最终会被大家排斥在外，被公司淘汰。



六、互惠预期——寻求帮助，乃在于提供互惠之道

并不是你想象中那样

两个天使在旅行，借住富人家的时候，这户人对他们并不友好，拒绝让他们在舒适的客房过夜，而是在冰冷的地下室，随意给了他们一个角落。当他们铺床的时候，老天使发现了墙上有个洞，就顺手补好了它。小天使问为什么，老天使说：“有些事并不像它看上去的那样。”

第二天晚上，他们借住到一户非常贫穷的农家，主人夫妇对他们很热情，把自己仅有的一点点食物拿来款待他们，然后又让出了自己的床铺。结果第二天，小天使看到农夫和他的妻子在哭泣，原来他们唯一的生活来源——一头奶牛死了。小天使很是生气地质问老天使，为什么对待可恶的富人，要帮他们补墙，而对待善良的农夫，却不帮他们救那头奶牛呢？

“有些事并不像它看上去的那样。”老天使说，“在地下室过夜的时候，我从墙洞里看到了堆满的金块，因为主人被贪欲所迷惑，不愿意分享他的财富，所以我把墙洞填上了。昨晚碰巧死神来召唤农夫的妻子，我请求让那头奶牛代替了她。”

来而不往非礼也

关于互惠效应，曾经有一位心理学家做过一个实验，他在圣诞节之前，随机抽样选出了一些素不相识的人，寄了些祝福卡片过去。虽然此前他预估可能会得到一些回音，然而没想到的是，绝大多数收到他卡片的人都自动给他回寄了一张，然而却根本没有人去

打听一下他是谁。这个实例着重体现出了心理学当中的互惠法则，就是生活当中的我们，总觉得应该尽量以相同的方式，去回报那些别人为我们所做的事情。

心理学当中的互惠原理，指的是我们应当尽量以相同的方式回报他人为我们所做的一切，互惠原理用中国式文化来诠释，那就是“来而不往非礼也，你敬我一尺，我敬你一丈。”受到“互惠原则”的影响，生活当中，每当人们接收到了恩惠、礼物、帮助和邀请之后，都自觉地感到应该有义务在将来进行回报，我们内心深处不自觉地会将恩惠和偿还义务紧紧联系在了一起。事实上，我们也正按照“互惠原则”去进行人际交往，譬如你过生日的时候，别人送你礼物了，你在收下礼物的同时也记住了他的情，等到他过生日的时候，你同样送礼物给他，才觉得这个“人情”还掉了。

这种互惠法则早在进化生物学当中就产生了，并且将之归纳为互惠利他的一种形式，意思是指一个有机体给另一个有机体提供了好处，不期待任何立即报答或补偿，然而却并不是无条件的。进化生物学当中，非洲一种雌性吸血蝙蝠的血液分享是一个著名的互惠利他例子。

这是一种以吸食其他动物的血液为生的蝙蝠，并且连续两昼夜吃不到血就会饿死，然而他们往往在饱餐一顿后，会把自己吸食的血液吐出一些来反哺那些濒临死亡的同伴，尽管它们之间没有任何亲属关系。作为回报的是，它们自己可能有一天受益于类似的捐助。一旦出现那些拒绝分享的蝙蝠，就会被蝙蝠群体记住，以后就都会被排斥在这种协作之外，并且吸血蝙蝠们更有可能回吐血液的对象，往往是以前曾经回吐过血液给自己的蝙蝠。

互惠利他主义当中，有一种大家都默认的互惠规则。首先，利他主义的行为必须引起合作的盈余，也就是说这种付出不能够“打水漂”，必须创造比付出更多的价值；其次，如果后来情况逆转了，原始受益人必须报答这一利他主义行为。如果不这样做的



话，往往会使原来的捐助者在未来撤销利他主义行为。在生活当中，我们都遇到过这样的事情，即使是我们不喜欢甚至讨厌的人，如果曾经接受过他们的馈赠，就不好意思拒绝他们的请求。举例来说，如果走在街上别人拉你去免费体验，在那之后要求你购买一些产品的话，我们都会或多或少地买一些东西，否则就觉得心里不是滋味了。

俗话说，“欲取必予”，不无道理。因为相信并且服从互惠原理，是我们生活中一项重要的行为准则。对于那些永远“只想得到，不想付出”继而违背这个准则的人，那么无疑会遭到大家一起无情的唾弃，被人们戴上乞讨赖账、忘恩负义等帽子。人际交往过程中也是如此，只知索取而不懂为别人付出的人，往往就会受到别人的冷落，最终没有人愿意与他交往，继而变成一个孤独的灵魂。

人际交往当中，我们每个人都自觉不自觉地运用这种互惠原则来平衡彼此之间的情感，协调人与人之间的关系。别人喜欢我们，我们也会不由自主地喜欢他们；别人接受我们，我们才愿意去接近他们；别人厌恶我们，我也会刻意地疏远他们。世界上没有无缘无故的爱与恨，友谊和爱都是建立在互惠原则之上的，同样想要得到别人的热情，那么不妨先付出你的真诚。

生活就是这样一面镜子，你想得到一个微笑，就需要先给别人微笑。那些一心期待别人为他服务的人，到最后只会得到唾弃和冷落。当你主动去接纳、肯定、赞美、支持你周边的人的时候，你也一定会收获别人对你的喜爱和尊重。俗话说，“己所不欲，勿施于人”，西方人也很赞同孔子所提出的儒家观点，的确是这样的，你自己都不喜欢的东西，千万就不要拿去给别人了，只有设身处地为别人着想了，才能够赢得友情与关爱，那么人与人之间就会少一些矛盾冲突，多一些和谐美好了。

自助守则



1. 滴水之恩，涌泉相报。唯有心怀感恩之心的人，才懂得珍惜人与人之间的美好，才更能够感受生活的真善美，别人给予的关爱和帮助，将来一定要直接回报给他们，或者回报给社会。

2. 别人面对困难，你要伸出热情之手；别人感到愁苦，你要主动帮助排忧解难，想要赢得别人的温暖和好感，就要率先从主动帮助别人开始。

第七章

没有冲突的世界：化解矛盾的学问



一、囚徒困境——社会化竞争的难题

跑得快

三个旅行者，不小心步入了原始森林里。他们感到非常的害怕，三个人紧紧挨在一起往前探路，然而没走多久，就遇到了一只大老虎，那只老虎用冷酷的眼睛盯着这三个人。

A 看到老虎之后，就赶紧从背后取下了一双更轻便的运动鞋换上，B 急的破口大骂：“你现在换鞋有什么用，再快也比不上老虎啊。”A 回答说：“我只要跑得比你们两个快就行了。”说完 A 就开始转身往前急速地跑起来，谁知道老虎看都没有看 B 和 C，直接跟着 A 追过去了，没几步就咬起了 A。

C 趁着这个机会，与 B 一起合作爬上了一棵大树，无奈地摇了摇头说：“他难道不知道，老虎这样的动物，最喜欢挑战那些‘动’起来的猎物吗？”B 感叹地说：“幸亏你想起来，老虎不会爬树。”

结果 B 和 C 两个人反而等到了赶过来的救援队，活了下来。

宽容是为了长期持久的合作

囚徒困境 (Prisoner's Dilemma) 反映个人最佳选择时，并非团体最佳选择，是博弈论的非零和博弈中具代表性的例子。所谓博弈，指的是在一定的游戏规则约束下，在相互作用的环境条件之下，各参与人依靠所掌握的信息，各自选择的策略或行动，以期望实现利益最大化和风险成本最小化的过程。

非零和博弈，又称为常和博弈，意思是指各博弈方的得益之和

是一个非零的常数。往往在这种前提下的竞争，自己所得并不与别人所失的大小相等，也就是说自己的幸福也未必是建立于别人的痛苦之上，往往会造成“损人不利己”的局面，当然博弈双方也存在着“双赢”的可能，所以一定条件下也可以建立合作。

有关囚徒效应，一直有这样一个经典案例。警察对共谋犯罪案件当中的罪犯甲和乙进行审讯，当然审讯政策是“坦白从宽，抗拒从严”，然而他们相互隔离并被告知有以下几种情况：（1）如果一方坦白，而另一方抗拒（不认罪）的话，则坦白者将被判刑 1 年，抗拒者将被判刑 10 年；（2）如果双方都坦白的话，则双方各被判刑 6 年；（3）如果甲、乙都抗拒（不认罪）的话，则双方各被判刑 3 年。案例模型如下表。

罪犯	甲		
	获刑（年）	坦白	抗拒
乙	坦白	6, 6	1, 10
	抗拒	10, 1	3, 3

那么此时，这两个囚徒陷入了困境，令他们值得思考的是，如何确定自己的最优决策，并进行选择呢？其实决策过程也很简单，如果甲坦白，乙应该理性地选择坦白；如果甲抗拒，乙应该理性地选择坦白；反之亦然。所谓“人不为己，天诛地灭”，人们往往都会出于个体利益最大化的考虑，两个囚徒最后都选择了坦白，一场博弈过后，双双获刑 6 年。

虽然困境本身只属模型性质，然而在我们的生活当中，也时常出现“囚徒困境”，生活当中包含经济学、环境学、政治学、感情学方面都不能幸免。首先是在经济贸易的商业竞争当中，一些暴利行业出现“价格战”的时候，最容易打出“囚徒困境”，因为一方选择降价的话，就意味着另一方也必须跟着降价，否则另一方就会遭受重创，除非两方都选择不降价。因此，往往从战术上来说，并不是谁先降价谁就是赢家，谁降价力度大谁就是赢家。低价恶性竞



争、赠品促销、发布虚假信息、互相拆台、互相打压都是竞争走进囚徒困境的先兆。然而，指望当事者能够自己走出“囚徒困境”其实是不现实的，而更多应该来借助外力，譬如由第三方来制定一个标准的价格规则，然后大家都按照这个方案去执行，或许相对是一条有效途径。

在政治学当中，国与国之间的军备竞赛其实也是一种囚徒困境，两国其实都有两种选择，增加军备（背叛）或是达成削减武器协议（合作）。其中任何一国都无法肯定对方会遵守协议，也都害怕对方会背叛，于是最为保守地选择增加军备。往往这种“理性”的行为，却为经济造成一定的损失，这样的结果又是“非理性”的。每一国都是期望能够以强大的军事力量来遏制对方的军事行为，达到预期的和平。

然而在现实生活当中，博弈参与者不只一方，也会造成多方参与的囚徒困境。加勒特·詹姆斯·哈丁（Garrett James Hardin）的公用品悲剧就是其中相当具有代表性的例子。“公用品悲剧，是指凡是属于最多数人的公共财产，常常是最少受人照顾的事物。”例如渔业，那些生活在公海中的鱼本身是属于公共的，然而各国本着“不滥捕其他他人也滥捕的思想”，渔民会没有节制地大捞特捞，结果海洋生态被破坏，渔民的生计也受影响，这就造成了囚徒效应当中共同背叛的结果。当然，多方囚徒困境的提法其实有待商榷，因为其总是可以被分解为一组组经典的二方囚徒困境，也就是意味着永远只有二方的囚徒困境，没有多方的。所谓多方的囚徒困境，只不过是因由多个二方囚徒困境混杂在一起而形成的错觉。

生活中这种囚徒心理普遍存在，如单位竞聘中的钩心斗角、做事情想投机取巧、感情生活的背叛……说到底，谁也不想自己吃亏，才会让自己陷入“囚徒困境”，然而硝烟过后的战场上，却没有真正的赢家。举例来说，有一对恋人分手了，在恋爱中一方受伤的时候，对方并不是一定得到满足，也有可能双方一起能得到精神

的满足，也有可能双方一起受伤。通常，彼此精神的损益不是零和的。

对一次性囚徒困境博弈来说，最佳策略是简单地背叛；正如前面解释的，无论对手的行动可能是什么，这都是真实的。然而在重复的囚徒困境博弈中，最佳策略依赖于可能的对手的策略，和他们怎样对背叛和合作做出反应。身陷重复囚徒效应的人们，有几个策略可以借鉴。首先是“友善”，也就是说不要在对对手背叛之前先去背叛；其次，要始终“报复”，成功的策略必须不是一个盲目乐观者；再次是“宽恕”，这是成功策略不可忽略的重要品质；最后一个品质是“不嫉妒”。这便是阿克塞尔罗德关于重复囚徒困境研究的重要结论，他认为友善的家伙能够先完成交易。

自助守则

1. 提高自我竞争力，避免走进囚徒困境，如果不幸置身其中，也要保持冷静和客观，尽量不要做率先“背叛”的那一位。
2. 身陷囚徒困境之后，要根据别人的动向，及时调整自己的策略。
3. 如果说囚徒效应是一个辨别“敌友”的过程，那么轻易不要将别人归类到“敌”，而是尽可能争取对方为“友”。

二、海格力斯效应——善待你的竞争对手

天堂和地狱

有一位行善的基督徒，临终前上帝让他自己选择去天堂还是地狱，基督徒表示他想要分别参观一下，看看两者之间的差异，于是上帝让天使当他的向导。

天使率先带着他来到了地狱，出现在他们面前的是一个非常庞大的餐桌，桌上摆满了丰盛的佳肴，基督徒觉得地狱的生活似乎并没有想象当中的糟糕。天使说：“你再等一下，马上到用餐时间了”。

过了一会儿，只见一群骨瘦如柴的饿鬼鱼贯入座。基督徒发现他们每人手上都拿着一双长十几尺的筷子，这又重又长的筷子用起来实在太不方便了，几乎没有一个人可以夹得到、吃得到，而在这里是不允许用手拿食物的。

基督徒觉得地狱的确很悲惨，然而天使却只是笑了笑，然后他们去了天堂，结果发现同样是满桌的食物，同样是又长又重单凭一个人力量无法使用的筷子。不同的是，他们合作起来喂一个人用餐，然后用过餐的人合作起来喂另外的人，所以他们都很满足。

善待对手更有机会超越对手

以其人之道，还治其人之身，其实用心理学观念来表达，就是人们常说的“海格力斯效应”，这一种人际关系当中，冤冤相报却不得善终，使仇恨越来越深的心理效应。它起源于大力神海格力斯的一个故事。

有一天，希腊神话故事中的英雄大力士海格力斯独自走在路上，前方的道路并不平坦，突然他发现脚边有个像鼓起来的袋子形状的东西，海格力斯觉得太难看了，于是就狠狠踩过去一脚。没想到不仅没有将它踩破，反而使它加倍涨大了，愤怒的海格力斯顺手操起一根碗口粗的木棒挥了过去，那怪东西竟然膨胀到了把路堵死的程度。一位圣者看到了，对海格力斯说：“朋友，快别管它了，它叫仇恨袋，你越惹它就越会和你作对，你不理它就会小如初了。”

仇恨这种存在于心理学的情绪，干扰着人们的生活，的确就像



海格力斯遇到的那个袋子一样，只要你忽略它，矛盾化解的话就会自动消失了，反之便会加倍报复你。“你跟我过不去的话，我也让你不痛快”，海格力斯效应存在于人际间和群体间。譬如两个人出于误解和嫉妒闹了矛盾，相互报复、相互仇恨、相互加害，结果两败俱伤。

在工作当中，无论遇到什么样的领导，无论遭遇怎样你认为不公平的待遇，都一定要记住不要去和领导作对。如果一个人尝试着仇恨自己的工作、领导的话，那么这种心理上的反应最终会影响他的行为，使他离开这个集体。只有在心理上懂得珍惜工作，尊敬领导，在工作中和领导产生不融合的时候，也懂得放下“仇恨袋”，发自内心地理解领导的意图不是在为难你自己，而是为了工作更好地进行的话，你才能够在公司稳扎稳打。如果你觉得没有赢得公平待遇怎么办？正确的做法是克制不满，然后端正态度，努力发挥，让别人能够正视你存在的价值。

工作也好，领导也好，哪怕是面对你的竞争对手，也不要背负起“仇恨袋”。在某些时候，善待竞争对手对自己只有利而没有害。在我们善待竞争对手的同时，也是在无形中给予自己一个公平竞争的环境。一个没有竞争对手的旅途是枯燥无味的，也不可能让你获得真正意义上的成功。善待对手也是为自己创造机会，善待对手往往意味着姿态上已经赢得了成功的一半。

特别是对于年轻的我们来说，竞争对手是我们不断获取成功的陪练者，更加可能是直面失败时的良师益友，其实仔细地想想，对手何尝不是同在剧中的合作搭档呢？人生在世遇到好的对手，对于彼此来说都是一种缘分。竞争之中，结局无非就是赢多赢少之分，然而缺少对方的话这场戏就注定要落幕了。一个好的对手，可以激励你成长，不管是那些与你公平竞争的对手，还是那些在你成功路上设置障碍的对手，都是为你搭建通往成功基石的朋友。

没错，竞争就是一场让你人生更为精彩的磨难，如果你的人生



总是一顺百顺、无忧无虑，那么你还能够承受怎样的变故与打击呢？如果不淘汰劣者，筛选强者，那么人类就不会有进步，社会也更不会向前发展。仔细回味起来，那些真正令你成长的正是你人生当中的困境，特别是对手给予你的打击，激发出你更多的潜能。完美的人生是离不开苦难来磨炼的，我们要用乐观的心态去面对，用智慧的心去思考，人生之路便会有别样的精彩。

如果人生不经历磨难，可以说其本身就是一种灾难。如果人们总是生活在一顺百顺、无忧无虑的环境中，淘汰不了劣者，筛选不出强者，那么人类就不会进步，社会也不会向前发展。我们每天认真审视自己的内心，总会发现，点燃自己灵魂之光的往往正是一些当时被视为磨难和困苦境遇或事件。一个完美的人生是离不开苦难的，用乐观的心态去面对，把苦难当做垫脚石，那么人生之路会更加精彩。

有时候，团结对手的力量，更能够获得双赢的成长，这并不是不可能的。索尼公司创始人盛田昭夫在创业初始，当他想与另一家电品牌松下合作的时候，别人都嘲笑他不可思议，而盛田昭夫却认为两家实力相当，一旦合作成功必能够垄断整个行业。于是借助一个新品研发的机会，与“松下”分享与合作，结果如愿以偿。有人说，企业就是行驶在商海当中的船只，没有永远的敌人，对手有时也可以成为伙伴，一旦形成“编队”之后，反而更有力量去抗击风浪了。

对于企业来说，有比较才能有鉴别，有竞争才能有发展，往往你最大的竞争对手，也可能是你最好的合作伙伴，一个真正懂得如何高瞻远瞩的企业家，也必定是对竞争对手真心以示、虚心以待、热心相扶，以便能够携手并进，共存共荣。

自助守则

1. 若仇恨的话，仇恨别人的人，与被仇恨的人，都不会快乐，而宽容却可以让两者的心情都变得舒坦起来，何乐而不为呢？

2. 也许你慢慢发现，最理解你的人，原来是你的竞争对手，为什么不试着和他做朋友呢？他和你一样优秀，一样充满着理想与激情。

三、心理定势效应——都是偏见惹的祸

抢劫

一位法国商人非常崇尚浪漫，他周围的朋友也都清楚他的这个喜好。有一天，他家的门铃响起。这位商人从门上的窥视镜向外望去，发现有两名男子站在一起，他们手捧着一束巨大的鲜花，他想那一定是某个朋友送给自己的吧。

商人愉快地打开了防盗门，谁知道，站在他面前的男人，突然从鲜花当中抽出一支手枪来，于是在枪口的威胁之下，商人害怕得发抖了，只好让他们进屋，抢走了所有值钱的东西。

当你习惯这样思维时就危险了

心理定势（Mental Set），是指人们一种活动的准备状态或行为倾向，通常他们自身却意识不到。每个人的心理定势都表现在不同的方面。举例来说，运动定势指个人从事某种运动反应的准备状态；注意定势指观察者准备接受特定信息的状态；知觉定势指人们按照期望和背景而不是按照实际物理刺激去感知刺激。问题解决定势则指心理定势对思维活动的影响。心理定势可以影响人的知觉过程，也影响人的记忆。在人们日常生活中，它可以使人按照常规不费力地解决问题，但也妨碍创造性的发挥。

关于“心理定势”，苏联心理学家曾做过这样一个经典的实验。研究人员向参加实验的两组大学生们出示了一张照片，但在拿出照

片之前，有着不同的描述。他们向第一组学生说这人是十恶不赦的罪犯，然后却对第二组学生说，这是一个非常伟大的科学家，然而让这两组学生分别描述照片中人物的相貌特征。

结果非常有意思的是，第一组学生关于这个人物的描述以负面的为多，他们这样描述：“深陷的双眼表明他内心充满仇恨，突出的下巴证明他沿着犯罪道路顽固到底的决心……”然而第二组学生却相反给出了正面的印象描述：“深陷的双眼表明此人思想的深度，突出的下巴表明此人在认识道路上克服困难的意志……”明明是对同一个人的评价，怎么相差这么多，其中因为得到了不一样的提示，形成了对人们认识影响巨大的心理定势。

受众的心理定势虽然由于人格以及知识系统的稳定性，而具有极强的稳定性，但另一方面，主体总会在社会实践中学习更多新知识，积累新的经验，也会导致定势潜移默化地改变。因此，媒介传播者，在媒介传播过程中，应该发挥其在传播过程中的主导作用，它是能够促成受众产生心理定势改变的，也就是说媒介传播的信息可以构建社会中人的思想与知识结构的作用。

再来举一个特别有意思的例子。有一个教授向他的学生出了一道题，他说假设有个聋哑人到五金店去买钉子，他要怎么做呢？他先用左手做持钉子的样子，然后捏着两只手指放在了柜台上，右手做锤钉状，于是售货员拿给他一把锤子。结果聋哑人摇了摇头，指指左手的持钉状，于是售货员卖给了他需要的。接着，教授提问：“这里又来了一个盲人，他要怎么用简单的方法买到剪刀呢？”不少同学说：“只要伸出两个指头来，模仿剪刀剪布的模样就可以了。”教授笑起来了说：“其实，盲人只要说一声‘买剪刀’就可以了。”这也是一个学生思维被陷入心理定势的例子，其实也是由前面教授引导出来的，如果不是教授前面“设的套”，学生们不会按照他要的心理定势去思考问题。

往往在生活当中，构成定势的心理因素主要有两类，一类是刚



刚发生过的感知经验，这和上述教授的那个例子差不多，这些经验很快整合为一种心理准备状态，对随之而来的知觉活动产生影响，并且制约着知觉的程度和方向。譬如，0 这个符号，如果是出现在一排数字的后面，你会快速判断这是一个数字“零”，而不会将它当做字母（O）；而相反之前你是看到了一组英文字母的话，你会认为这个符号是字母（O），而不会认为这个符号是数字“零”。这都是受你刚刚获得的感知经验影响的后觉活动。

另一类构成心理定势的心理因素，却是一个较长的时间，如需要、情绪、价值观，以及已经养成的习惯、行为方式和个性倾向等，会在人们不自觉，甚至无意识的前提下，影响人们的活动。人们经常说“三句话不离本行”，这是一种职业习惯，其实也是职业习惯构成了某种心理定势，让人们习惯用与自己职业相联系的方式去思考问题，观察问题。有个职业的球员，走在自己家的小区里，有人不小心从二楼掉了个衣架下来，他顺势一脚将衣架踢飞了，这就是一种职业习惯。

习惯和通常的行为方式是一种心理定势，驱使人完成某一套动作的过程中，似乎潜藏着某种力量，这种“神秘”的力量就是固着定势，操作程序和模式变成了稳定的心理模型，每一次都会按照习惯动作去“演练”，固着定势总是会起着无意识的动力作用，驱动着人们完成系列动作。

定势常出现在人的知觉、记忆、思维、行为和态度之中，譬如，知觉定势使主体以特殊的整合准备去反映，使人的知觉沿着一定的方向进行。又譬如，人们在生活和工作当中，遇到障碍就特别容易放弃，因为经验告诉我们那是走不通的。然而却没有去认真想一想，经过了时间和空间的转换，以前放弃的事情是否有能够实现的可能呢？而真的当人们试图去走一走，却又会发现，原来经验也会“欺骗”我们，多数人又得到了不一样的反馈，更有人从那些以为走不通的路当中走了出来。

自助守则



1. 你没有做到，不是因为你没有能力，而是因为你认为你不能。

2. 贴在心理的那个“封条”，是时候揭开了，原来它不过就是一张纸，只要一点勇气和行动，就让它破了。

四、淬火效应——适度冷却是一种超脱的智慧

误会

据说这是一个真实的故事，发生在美国阿拉斯加的某个地区。有一对年轻人结婚后生了个宝宝，然而太太却死于难产，遗留下一个可爱的孩子。

这个人忙于生活和工作，照顾孩子的时间真的不多，无人可以求助的他，训练了他那只非常听话的狗来照顾宝宝，让它每次在孩子啼哭的时候，咬着奶瓶去喂奶给他喝。

有一天，他出了远门，谁知道却被一场大雪困在了外面，没有能够及时赶回家过夜。第二天一大早他就往家赶，回到家之后，他把房门打开，看到四处都是血迹，狗闻声而来迎接主人，他看见狗的嘴角也是血，而孩子却不在床上，床上也到处是血迹，他以为狗将孩子伤害了，于是生气地拿着一把刀，向狗劈了过去，把狗杀掉了。

然而，过不了多久，他听到了孩子的哭声，那是从床下传出来的，他发现宝宝在床下面，虽然身上有血，却并未受到伤害。他觉得非常奇怪，不知道发生了什么事，仔细查看后才发现园子里有一只受伤的狼。

原来，夜里狼来袭，狗救了小主人，与狼搏斗，却被主人误杀了。

不要在冲动的时候做重要决定

“淬火效应”其实是来源于金属加工过程中的一个现象，金属工件加热到一定温度后，浸入冷却剂（油、水等）中，经过冷却处理，工件的性能就会变得更好、更稳定。心理学上“淬火效应”的应用非常广泛，对于那些处于极度快乐或愤怒当中的人们，不妨“冷处理”一下，再去做一些人生观或具体事件的决定，以免冷却之后觉得那并不适合自己；对于那些长期处于表扬状态，头脑有些发热的员工，不妨设置一点小小的障碍，通过“挫折”让他们获得更多锻炼，其心理会更趋成熟，心理承受能力会更强。

在生活当中，我们经常会充当故事里的“主人”，误会身边的人和事，往往受到一事情或一些言论的刺激，就会在不了解、无理智、无耐心、缺少思考、未能多方体谅对方，反省自己，感情极为冲动情况之下误会对方。误会一开始，也许只是一个错误，然而慢慢随着误会的加深，便到了不可挽回的地步，就像故事里“误会一只狗”都会得到那么严重的可怕结果，更不要说生活里“误会了别人”，会遭遇怎样的苦与痛了。想要减少冲动和误会，就要掌握好淬火效应的尺度，学会冷处理，便可以大大减少人们后悔的概率。

我们的生活当中，有着太多的矛盾和冲突，比如说夫妻不和、邻里不睦、同事不谐等，往往在这一类紧张气氛中，最为适用“冷处理”的方法，消除冲突情境，避免了矛盾升级，防止了事态因为彼此对峙而扩大化。把那些正闪烁着“火星”的状态冷却下来，大裂痕难愈合，小裂痕易弥合，让人际交往中关系更加融洽。

冷处理给了人际冲突更大的回旋空间。可以反思自身，检讨得失；可以调查了解，知己知彼；可以搭建桥梁，求得沟通。往往在这时候，诸多的冲突就这样消弭于无形，即使是需要再沟通才可以相互谅解，也能够让人与人心平气和，事情的解决也能有最佳的结

果。懂得“冷处理”的人们，也往往会以低调、大度、成熟、理智甚至睿智的形象示人，较之心高气傲、张牙舞爪的能人形象，这样的形象更能够赢得人心。

冷处理其中也是一种“公共关系”的手法，也经常会被一些企业、名人、明星们去运用，相对于“广告、宣传、推广、头条”的“热买”，冷处理显得更具智慧，往往他们会选择将自己一方的好人好事高调宣传，却将不光彩的方面低调处理，甚至期望能够令世人淡忘。娱乐圈对于这类冷处理，有一个专业名词叫“雪藏”，即风头正劲的明星难以自我超越、或者遭遇到特殊事件不得不选择低调处理。“冷处理”的手法有封锁资料及新闻来源，向法院申请禁制令，禁止新闻媒体在没有证据之下，炒作新闻，不接受记者等的采访，不回应相关提问，不表态，用其他己方正面新闻，引开公众的注意力，用其他敌方的负面传闻，引开公众的注意力，等等。

对于麻烦事或者已经激化的矛盾，不妨采用“冷处理”，放一段时间，思考得更周全，办法会更稳妥，然而却并不是无往不利。譬如，在2006年9月“SK-II重金属危机事件”当中，宝洁公司的“冷处理法”，却让公众认为其有回避事实、不尊重消费者的嫌疑，继而引起公众的愤怒，让事情变得越来越糟糕。由此可见，危机公关的时候，一味地冷处理并不恰当，对公众态度要坦诚，传达的信息必须准确、清晰，争取公众的理解。

对于个人而言，也是这样的，冷处理不是冷到骨子里，更不是“冷暴力”，而是一种外冷内热的牵挂，冷处理并不是“不处理”，而是暂缓处理，懂得“冷处理”的人，不仅能够适度地改善人际关系，对于人们的身心健康也是相当有好处的。“冷处理”可以有效防止事态扩大，矛盾加剧，避免产生严重后果。

过于苛求别人或苛求自己的人，必定处于紧张的心理状态之中，而如果人们内心长期处于矛盾冲突和情绪危机当中，心理上的不舒适也会带来生理上的多种疾病。只有学会“冷处理”，才能够学会冷



静地调整，当面对各种复杂变化的时候，都能够从容不迫，处事不慌不乱，遇到逆境、重创的时候也能够处变不惊、化险为夷。

自助守则

1. 当你觉得自己快要达到“动怒”的界线的时候，不妨将心比心地去体谅对方，往往用谅解、宽容、信任、友爱等积极态度与人相处的时候，就会得到快乐的情绪体验。

2. 遇到一些想不通的事情，行不通的事情，不要试图去钻牛角尖，而是应该暂时将它放一放，将注意力转移到别的地方，让大脑转得更“活”些，之后再思考问题，就有不一样的答案了。

五、让步策略——你必须为对方留出和解的空间

战败的尸体

战国时期，孔青受赵王的安排，率领了大部队去帮助廩丘打仗。孔青是非常有名的猛将，旗下有着足智多谋的宁越，结果这一仗胜得大快人心，赵军大败齐军之后杀死了统帅，缴获千余辆战车，同时战场上留下了3万多具齐军尸体。

孔青想要将齐军的尸体埋成两个大丘，以此彰显赵国的武功，宁越却不赞成，他劝阻地建议道：“这样做太可惜了，其中那些尸体我们可以还给齐国人，这样反倒可以从内部更加坚定地打击他们，能够让齐军不敢再侵犯我国。”“尸体能够有这样的作用吗？”孔青半信半疑。

宁越解释道：“战车、铠甲在战争中丧失殆尽，府库里的钱财在安葬战死者时用光，这就叫做从内部打击他们。古代善用兵法的

领导者，都是该坚守时就坚守，该撤退时就撤退。我军后退三十里，给齐人一个收尸的机会吧。”孔青明白了宁越的用意，但转念一想问道：“如果齐国人不来收尸的话，那又该怎么办呢？”

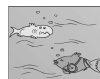
宁越胸有成竹地说：“不收尸更好啊，他们已经打了败仗了，连战士的尸体都不带回故乡去的话，会让老百姓怨恨齐国的高官、将领，这也可以帮助我们内部打击齐国。”

退一步进入海阔天空的境界

让步策略是指在商业谈判中双方或多方就某一个利益问题争执不下时，为了促成谈判成功，一方或多方采用的放弃部分利益为代价的谈判策略，用来解决一些棘手的利益冲突问题。例如，房东与承租人之间的房租问题，国际贸易中的交货期长短问题，最终的价格条款的谈判等，都可以恰当运用让步策略这一有效工具。当然“让步”能取得正面效果，即通过适当的让步赢得谈判的成功；也可能取得负面效果，即做出了某种牺牲，却为对方创造了更为有利的条件。

“让步”并不意味着俯首称臣和举手投降，更多时候是谈判者在审时度势中、在全面权衡利弊关系的基础上做出的理智而明智的选择，是富于战略思考的一种方略。“让步策略”遵循着“以小换大”的基本规则，为了达到这个目标，要事先充分准备在哪些问题上与对方讨价还价、在哪些方面可以做出让步、让步的幅度有多少。有句话说的是：“如果无法吃到大肉的话，那就想办法吃到三明治；如果吃不到三明治的话，那至少要争取得到一个承诺。”这个从西方谈判桌上流传开来的说法，在某种意义上刚好印证了“退后一步”的让步谈判思维。怎样能够做到对自己有利的“让步”呢？要懂得把握好“让步”的技巧与尺度。

首先，无论在什么样的前提下，都不要无谓地让步，应当要体现有利于自己的宗旨，让步意味着妥协和某种利益的牺牲，只有在



最需要、最为紧要的关头，才可以做出让步。每次让步都不能轻易让步，或是以牺牲眼前利益换取长远利益，或是以自己让步换取对方在其他方面相应的让步，总之不能够无缘无故地让步。在做出让步之前，一定要了解对方的需求，这样会更加客观合理地让步，盲目让步不仅会令自己失利，更有可能让对方得寸进尺；另外，让步要恰到好处，选择适当的时机，才能够以自己较少利益的让步获得对方较大的满意。

其次，让步也要懂得把握节奏，分轻重缓急，不可以“眉毛胡子一把抓”，有经验的谈判达人们，绝对不会首先在原则问题上、重大问题上轻易让步，也不要首先在对方尚未迫切要求的事项上让步；让步的时机往往会影响着谈判的效果，过早会让对方得寸进尺，过晚又可能会失去重要时机。一般是在与对方达成协议之前，为了更好地达成协议，在次要问题上象征性地让步，让对方尝到“甜头”。

第三，在维护自己利益的前提下，用让步来保证谈判中平等互利、和颜悦色的谈判气氛，这对谈判协议的达成具有相当的现实意义。因为“让步策略”是有所图的，但却不要让对方看得太清楚，过多暴露自我的真实让步，会给今后的谈判带来损失和麻烦。因此往往在准备让步时，尽量让对方开口提出条件，表明其要求，先隐藏自己的观点、想法。在“让步策略”当中，以大换小、以旧换新、以小问题换大问题的做法是不可取的，同样一报还一报的互相让步也是不可取的，假如对方开价 60 而你开价 40，对方说：“我们取个平均值吧。”你可以说：“不能接受。”

最后，做出让步时要三思而行，谨慎从事，千万别给对方留下无所谓的印象，而应该让对方明白，你每次给予的让步都是重大的、艰难的，让对方觉得“你的让步”是来之不易并值得珍惜的。如果不慎做出欠周密的让步，要及时收回才能够避免失误，一定要严格控制让步的次数、频率和幅度。

真正的赢家更加懂得如何让步，更是不停地改变自己的让步方

式，让人难以揣测，进而获得成功。譬如采用冒险性极强的“最后一次到位”，即谈判前期拒不让步，后期或不得已的时候大步退让到极限；又如“递增”式的逐轮增大的方式来进行诱发型让步，让原本不感兴趣的人越来越满足于此，或者“递减”式让步；再如采用“均衡”让步，即以相等或近似相等的幅度逐轮让步的方式；或如“退中有进”，在让步的节奏感上起伏不定，令对方疑惑不安；还如“一次性”和盘托出让步的极限等。



自助守则

1. 一旦双方的利益争取进入了对峙、僵持状态，为了达成合作，那么肯定要有“让步”，懂得合理运用“让步策略”的人，反而会从合作当中赢得最大利益。

2. 让步是一种力量更是一种谋略，识时务者为俊杰，“势单力薄”者往往见机行事，大行“避实就虚”之略。

六、超限效应——万事万物都存在着尺度均衡法则

捐款

美国著名的幽默作家马克·吐温喜欢体验生活，有一天，他来到教堂听牧师演讲。刚刚坐下来时，他觉得这个牧师讲得非常感人，于是心里涌起一股要捐款的冲动。

然而 10 分钟过去了，牧师还没有讲完，还在重复刚才讲过的类似主题的话，马克·吐温觉得有点烦躁，他有点不耐烦地想，过会儿只考虑捐一些零钱了。谁知道又过去了 10 多分钟，牧师的讲话还没有停止的意思，马克·吐温觉得内心很愤怒，他想我一分钱

也不打算捐助了。

结果，等牧师终于结束了冗长的演讲，开始募捐的时候，马克·吐温由于气愤，不仅没有捐钱，还从盘子里偷出了2元钱。

不要超过别人的心理承受限度

超限效应是指刺激过多、过强或作用时间过久，从而引起心理极不耐烦或逆反的心理现象。这种现象在我们的生活当中，实在是太常见了，比如说一个创意不错的广告，你第一次看到了觉得蛮赏心悦目的，经常看到的时候就只是在意它宣传的产品和服务了，如果铺天盖地都是的话，就会觉得相当厌恶了。再譬如，有的孩子学习不认真考了个不太好的成绩，父母就会一次、两次、三次，甚至四次、五次进行批评，使孩子从内疚不安到不耐烦，最后到反感讨厌。又如，遇到向你推销的业务员，你将对方拒绝之后，对方还在那里不断地重复着这个东西的优点、特点、功能，让你从礼貌、淡然到愤怒，再也不想理会这个推销业务员，即便将来有需要也坚决不可能找他来服务。

超限效应其实反应了几个方面的问题，那就是“你为什么那么令人厌烦？”、“别人为什么不对你说的事感兴趣？”，主要是因为主观上你太以自我为中心了，只关注到你想要表述的事件本身，而没有去了解受众的心态；另外就是太不注意方式和方法了，当你想让别人接受你的观点和想法的时候，或者应该想想怎样才能够让对方接受，起码是从对方的角度出发，以对方喜欢的方式去沟通这些事情；再次就是没有注意“度”的把握，你突围了别人心理承受的极限，让别人将你规划到了一个“讨厌”的圈子里面；最重要的还是因为你不懂得“换位思考”，又没有想过如果你站在对方的角度，能否接受这一切。

你是那种擅长用“言论”打动别人的人吗？当你站在讲台上，



做一场学术报告，或者是述职报告时，你一定要能够在三分钟内抓住听众的耳朵，这就要确保你所说的内容是对方想听的，整个言论的过程要逻辑清晰，层层推进，确保是大家需要的内容和信息，而不仅仅是你想表达的内容，否则的话当你“污染”别人的耳朵，让听众精神疲劳、注意力不集中的时候，你就会被冠上“麦霸”的称号，每次想到要听你的言论，别人都会觉得很烦躁，当然你说得再好，也达不到你想要的目的了。

即便是两个人的交流与谈话，也一样要注意好节奏和速度，控制好时间，要考虑到对方的时间概念，重要的内容一定要在前面的十多分钟内充分交流，千万不要铺垫太长了，错过了最佳交流时机。当你看到对方已经开始看表，或者注意力分散的时候，你就要做好收场的准备了，对方与你谈话的兴致已经不浓了。因此，不管你是想“推销”、“谈判”、“谈心”，还是想“恋爱”、“交友”、“闲聊”，都一定要围绕彼此感兴趣的话题展开，否则这谈话进行的时间越长，留给对方的抱怨指数就越高。

其实，特别是在长者与晚辈沟通、上司与下属交流的过程中，更要格外讲究艺术，往往针对一个问题，或者说是他的一个毛病，一定要给他适当的建议，要抓住机会将问题给他讲透，让他去领会与接受。如果对方在一段时间内还没有改观的话，那么可以找另外一个非正式的环境，或者说大家心态愉悦的前提下，再给个点到为止的提醒，甚至可以倾听一下他的真实想法或意见，帮助他尽快改变，并且将来类似情况复萌的时候为他敲敲边鼓，敲响警钟。切忌在短时间内三番五次地去强调，态度生硬地去强调，那么不仅会让人觉得“婆婆妈妈”，还会极令对方厌烦，甚至在逆反心理下要和你对着干，不利于以后的交流和接触。

把握“超限效应”当中的“度”的确是个技术活，就拿批评别人来说，也要掌握几大技巧和原则，才能够事半功倍。首先，

批评之后要适度鼓励，有道是：“打一巴掌，再给一个甜枣。”尽管在工作当中，这个“巴掌”绝不轻易地挥打，但为了今后更好地开展管理工作，即便是真的打出去了，给不给“甜枣”的效果还真的是不一样，否则会让对方背上自卑、厌烦、反抗等负面情绪。你可以在批评的时候适当地讲讲“你的总体表现还是不错的！”、“我想你会做得更好”等来平衡他们的心态。其次，千万不要捕风捉影地去批评别人，人们常说“没有调查就没有发言权”，如果你的信息来自其他渠道的反馈，没有调查清楚就“开批”的话，会让你本身的权威性大打折扣。最后，可以试着运用幽默式批评，让对方在会心一笑的情况下，接受你对他的意见或建议，收效会更加不错。

为了避免“超限效应”带给别人的不愉快，或者让自己付出的努力本该获得成功却反而失去了，就应该把握自己为人处世、说话的度。凡事一定要明确目标，你所做的事情、所说的话，都是一定要围绕这个目标去展开；每个步骤都要确定是有效步骤，要始终坚持与目的进行对照；要适度地学会“南风法则”，用关心别人、温暖别人的方式去获得别人的关注；要擅长运用“互惠定律”，让别人明白这是一件对他来说也非常有帮助的事情，而不单单是为了你去完成。

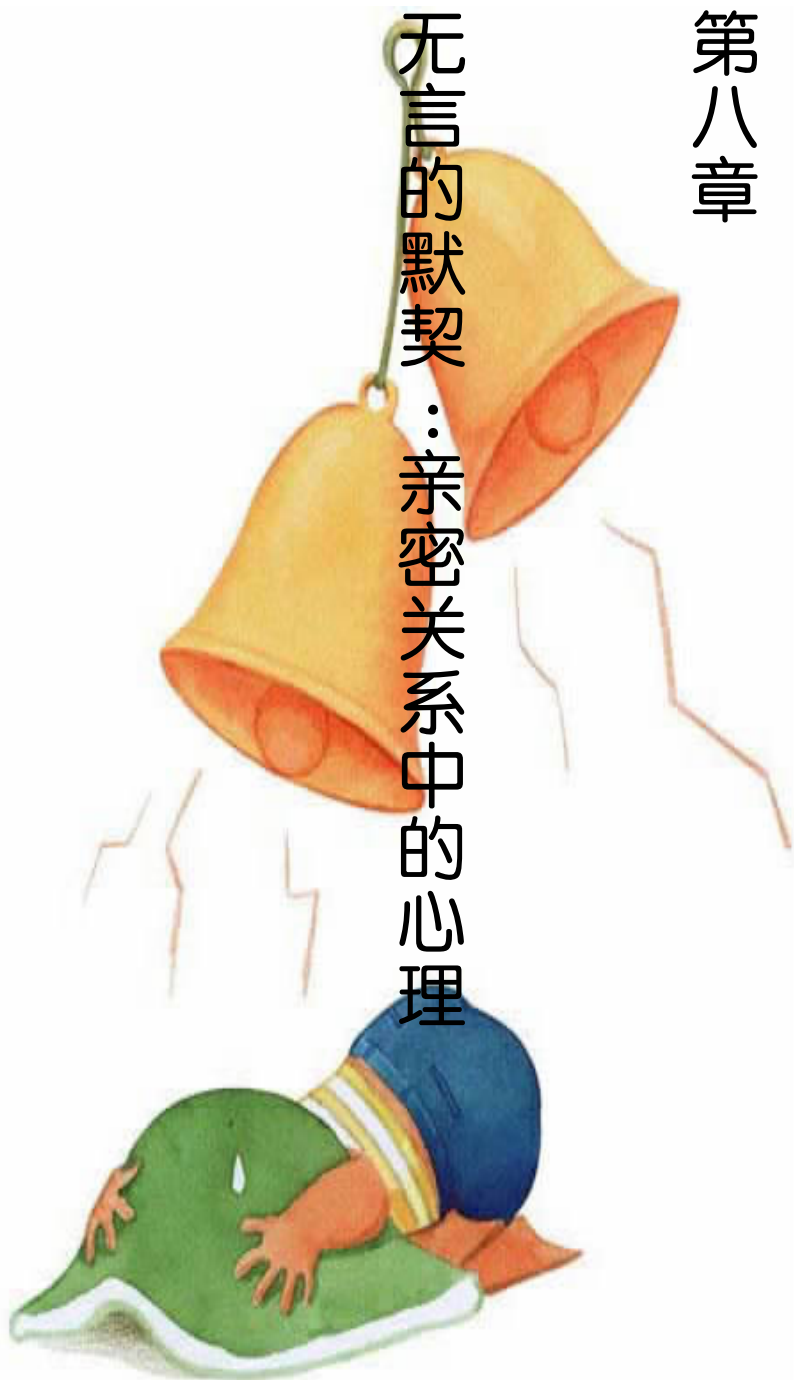
自助守则

1. 千万不要把别人“逼急”了，说话做事都不要去试探别人的底线，要懂得适可而止，否则欲速则不达，甚至于物极必反。
2. 我们一定要懂得掌握好“火候”、“分寸”、“尺度”，才能够做到“恰到好处”，更能够游刃有余。



第八章

无言的默契：亲密关系中的心理



一、亲密爱情——理解和体贴的别名

关于爱情



很久以前，传说有这样一座小岛，上面住着幸福、沮丧、智慧还有其他，包括爱情。有一天，关于小岛要沉的消息传开了，人们开始修船准备离开。然而爱情却坚定到了最后一刻，直到眼看着小岛要沉的时候才决定求救。

这时坐着豪华船的富有经过时，爱情说：“富有，请你带上我吧！”富有却说：“我不能帮你，我的船里装满了金银，没有地方可以给你了。”

爱情又向坐着漂亮大船的虚荣求助，结果虚荣却说：“喔，爱情！你浑身都湿透了，会让我的船受损的，我不想帮你。”

爱情看到沮丧的小船，向他求助，却得到了这样的答案：“爱情，我的心情很不好，我只想一个人待着。”

幸福也从爱情身边经过，然而他太兴奋了，却没有听到爱情的求助。突然有个声音传来：“爱情，我来收留你吧！”爱情很高兴地踏上了船，竟然忘记问他的名字，直到下了船之后与他分别，才觉得自己欠着他的救命之恩，于是他去问智慧老人。

智慧老人说，他的名字叫时间。爱情不解地问：“时间为什么要帮我呢？”智慧老人睿智地一笑，回答道：“因为，只有时间才能真正明白爱情的伟大。”

世界上与你合拍的另一半

爱情是人与人之间的强烈的依恋、亲近、向往，以及无私专一

并且无所不尽其心的情感。对于国人理解的汉文化当中，爱情当中的爱是网住对方的心，具有亲密、情欲和承诺的属性，并且对这种关系的长久性持有信心，也能够与对方分享私生活。爱情是人性的组成部分，狭义上指情侣之间的爱，广义上还包括朋友之间的爱情和亲人之间的爱情。

不同的时代，对于爱情有着不一样的定义，现代汉语词典第五版解释“爱情”为：男女相爱的感情。现代生活当中定义为，两个基于一定的物质条件和共同人生观，在双方的心底都涌现出最真挚的仰慕，并渴望能够成为对方终生的伴侣的最强烈、最稳定、最专一的感情。爱是生命当中的渴望，情是青春的畅想，爱情的美好意义在于，用智慧和勤劳酿造生活的芬芳，用期待和坚守演绎生命的乐章，用真诚理解和包容信任去谱写真正的人生信仰。

爱情是一种情感依赖，爱的文化进程就是博弈，它的结果是情，爱和情是一个物势影像，通常是指人们在恋爱阶段所表现出来的特殊感情，也是人与人之间吸引的最强烈形式，指的是心理成熟到一定程度后，个体对异性个体产生的高级情感。

生活当中，性爱、理想和责任是构成爱情的三个基本要素，男女之间对爱情的向望与要求却各不相同。女性通常会爱上那些健康、平和、有趣、善良和大度的男性，而男性在选择短期伴侣的时候倾向于外表而忽略内在的智慧、教育程度、忠诚度、幽默感和年龄，男性在选择长期伴侣的时候则更加看重基本美德。爱情观在人生不同的阶段都各不相同，年轻的时候更多追求精神上、感观上的共鸣，而以婚姻为目的时却格外关注对方的能力等诸多方面。

爱情当中，男性容易爱上女性的年轻美貌，而女性容易爱上男性的财富地位，显然每个人需要找的爱情是不同的，往往青少年时期的经历会影响着他们对爱情的选择。爱情的本质抛开这些繁杂的外在条件，其实只是一种“化学反应”，由激素和荷尔蒙所散发出

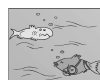
特殊的气味由大脑识别，知其喜好，而产生的一种感觉。

狭义上的爱情是男女之间相互爱恋的感情，是至高至纯至美的美感和情感体验。而广义上的爱情是人与人之间相互爱恋的感情，包括柏拉图式的更为真挚和纯粹的感情，超越了性别、地域、时空。爱情的现象可以去理解、可以去描写、可以去解释、可以去研究，然而爱情的美却只能在感动中体会，为什么一个人会那么强烈地爱另一个人呢？心理学当中，有着各式各样的爱情理论，然而主要只有两大范畴：社会的和人格的。

譬如心理学家 Rubin (1970) 的一种爱情态度理论，开始将爱情定义成为一种特定的他人所持有的一种态度之后，使得爱情得以并入人际吸引之社会心理学主流内，并能使用一般测量方法研究爱情。Rubin 假定爱情是可以被测量的独立概念，能够视为一个对特定他的多面性态度。Rubin 从文艺著作、普通常识及人际吸引之文献资料中来界定叙述感情。经过分析、信度、效度考验后建立起爱情量表 (Love Scale) 和喜欢量表 (Liking Scale)，发现爱情与喜欢的质别，并且核定出爱情量中有三种爱情要素。首先是“亲和和依赖需求”，其次是“欲帮助对方的倾向”，第三是“排他性和独占性”。

在现实生活中，纯粹的爱情就像纯金一样，是不可能绝对地存在的，不管是年轻人还是老年人，都对理想的爱情充满幻想和向往。对于我们每个人来说，爱情都是独特的存在，爱情的形式往往是通过男女之间的接吻、拥抱、爱抚以及性行为表达出来的。爱情最重要的表现为，一个人对所爱的人倾其所有还觉得不尽其心。爱情当中，人们容易将自己的恋爱对象理想化，忽略对方的缺点，夸大对方的优点，另外恋爱中的人们会对未来有着热切的幻想，这当然也是有利有弊的。

任何一段爱情都会经历初恋、迷恋、热恋和依恋，当然每个人的爱情阶段的时限不可能一样长，爱情当中每个阶段都是充满美好



的，值得人们去珍惜的。当一个人不理解你、不信任你、不尊重你的时候，并不一定代表他不爱你。所以“珍惜”是维持爱情，帮助爱情度过难关的秘密武器，当一个人不懂得珍惜对方的时候，或者已经不懂得如何去爱了。

自助守则

1. 想获得“爱”，就要不断增加自己的“美感”，这个包含了心灵美和外表美，当然“情人眼里出西施”，你的美正是对方所爱，就可以了。

2. 情到浓处就是爱，爱到深处转为情，婚后爱情可以增加家庭美感、拓展共同的兴趣爱好，要珍惜和分享爱的美好，才能够让“爱情”的美酒越久越醇、越醇越浓。

二、爱情三角理论——激情、亲密，还有承诺

渔夫与海龟

有一个打鱼的渔夫，捕到了一只海龟后很是喜爱，视若珍宝地抱回了家，然而海龟却不停地在流泪，甚至不吃不喝地反抗。

渔夫不解地问：“你为什么要哭呢？我是多么的爱你呀！”海龟伤心地说：“可是我的心在大海里，那里有我的家，我的孩子，我的快乐，求你将我放回家去吧！”

然而渔夫却舍不得，他相信爱能够打动海龟，一次又一次细心地照顾着、爱护着他的海龟，直到许多年以后，看着自己心爱的海龟日渐憔悴，渔夫觉得自己的心冷了，他对海龟说：“你这只冷酷无情的海龟，我都把整个心交给你了，然而却得不到你一丝一毫的爱，我成全你，你走吧！”

海龟慢慢爬回了大海，渔夫失声痛哭起来，然而有一天，渔夫正在家午睡，听到有敲门声，打开后却发现是那只被他放走的海龟。渔夫说：“你已经得到了幸福，还回来干什么？”海龟说：“我的幸福是你给的，我忘不了你。”渔夫伤感地说：“只要你幸福就可以了，你走吧！”然而过了一个月，海龟却又回来了，他对渔夫说：“我忘不了你。”

渔夫感叹地说：“为什么当我企图永远占有你时，却丝毫不能打动你，当我放弃了之后，却拥有了你？”

真正的爱情一定会带来幸福

美国心理学家斯腾伯格有一个著名的“爱情三角理论”，三角是最稳定的，他认为爱情是由激情、亲密和承诺这三种基本元素构成的。其中的“激情”代表了情绪上的着迷，生理上的性欲成分；而“亲密”则是指在爱情关系当中有着足够的温暖体验；“承诺”则是指维持关系的决定期许或者担保。

毫无疑问，激情是“热烈”的，亲密是“温暖”的，而承诺是“冷静”的。激情可以看做是大部分而非全部地来自关系中的动机性卷入，指的是个人外表的和内在的魅力是影响激情的重要因素；亲密可以看做是大部分而非全部地来自关系中的情感性投入，是两个人心理上互相喜欢的感觉，包括对爱人的赞赏、照顾爱人的愿望、自我的展露和内心的沟通；而承诺可以看做是大部分而非全部地来自关系中的认识性（认知性）的决定与忠守，主要指个人内心或口头对爱的预期，是爱情中最理性的元素。

仔细回想一下那些温暖的细节，你和爱人的“亲密”体验有哪些呢？这些带给人们温暖的体验其实包含了十大要素：（1）渴望促进被爱者的幸福；（2）跟被爱者在一起时感到幸福；（3）他们在一起的愉快和留下的美好记忆，成为艰难时刻的慰藉和力量；（4）尊



重对方；(5) 跟被爱方互相理解；(6) 与被爱方分享自我和自己的占有物；(7) 从被爱方接受感情上的支持；(8) 给被爱方以感情上的支持；(9) 跟被爱方亲切沟通；(10) 珍重被爱方。

激情则是一种“强烈地渴望跟对方结合的状态”，简单地说就是见了对方会怦然心动，和对方相处会处于兴奋的体验。当然，性的需要，是引起激情的主导形式，其他自尊、照顾、归属、支配、服从也是唤醒激情体验的源泉。激情往往经历三个阶段，首先意识控制减弱，身体变化、表情动作都因为高度紧张而发生紊乱；其次，人失去意志的监督，发生不可控制的动作和失去理智的行为；再次，到了激情爆发之后，出现平静和某种疲劳的现象，严重时会出现精力衰竭，对一切事物都抱着不关心的态度。激情可以积极，也可以消极，前者激励人们攻克难关，后者会干扰人们正常活动。往往思想认识正确、道德高尚、意志坚定的人懂得控制自己的消极激情。

承诺一般由两方面组成，分为短期和长期。短期方面只是要做出爱与不爱的决定，而长期方面则是要做出维护这一爱情关系的承诺，其中包括对爱情的忠诚和责任心。斯腾伯格认为亲密、激情和承诺这三种元素的多少，相互构成了七种类型的爱情，分别是喜欢式爱情、迷恋式爱情、空洞式爱情、浪漫式爱情、伴侣式爱情、愚蠢式爱情和完美式爱情。

喜欢式爱情 (Liking)：只觉得亲密，在一起感觉很舒服，但是觉得缺少激情，也不一定愿意厮守终生。迷恋式爱情 (Infatuated Love)：只有激情体验，认为对方有强烈吸引力，除此之外，对对方了解不多，也没有想过将来。许多人的初恋往往属于这个范畴。空洞式爱情 (Empty Love)：只有承诺，缺乏亲密和激情，如纯粹的为了结婚的爱情。浪漫式爱情 (Romantic Love)：有亲密关系和激情体验，没有承诺，追求过程而不重结果。伴侣式爱情 (Companionate Love)：有亲密关系和承诺，然而却缺乏激情。愚蠢式爱情 (Fatuous Love)：只有激情和承诺，却没有亲密关系。

完美式爱情（Consummate Love）：同时具备三要素，包含激情、承诺和亲密，斯腾伯格表示这才是爱情的庐山真面目，前面六种爱情严格地说只是“类爱情”。

形象地说，如果爱情是翱翔蓝天的飞机，那么激情就是发动机，没有它的话爱情就会缺少生存和发展的原动力；而亲密是爱情的加油站，缺少了它爱情就容易枯竭；承诺则是爱情的安全气囊，少了它的话爱情就时刻都有崩溃的可能。激情、亲密和承诺共同构成了爱情，三者缺一不可，建立一段稳定、持续的爱情需要恋爱双方耗尽毕生的精力去培育、呵护和珍惜，可以说是一项贯穿整个人生的浩大工程。

爱情的确不是件容易的事情，这也是许多人说的“爱的能力”。爱并不是天生的，需要通过实践与锻炼，这个能力包括智慧、勇气、耐力等，它们支撑着人们克服一个又一个的爱情难关，让相爱的人们在风雨兼程的路上依然能够幸福与甜蜜。

自助守则

1. 自检你自己的爱情，看看是否缺少了哪一种元素，或者说是哪一些元素过于弱势了，适时地补充，能够让爱情加倍，幸福也加倍。

2. 单身的人越来越多，很大程度是因为对理想爱情过于固执，爱情是需要付出才有回报的，一味地等着爱情来到身边，那是不切实际的。

三、依恋心理——爱不仅是体验，也是归属

独一无二的玫瑰花

有一个小王子，在属于他的星球上，发现一朵娇艳绽放的玫瑰



花，他爱上了这朵花，细心地呵护着她。那段日子里，他以为这是人间唯一最美的花，并且只有他的星球上才会有，直到后来他来到地球，发现仅一个花园里就有 5000 朵完全与之相同的花朵，他才发现，原来他拥有的只是朵普通的花。

开始的时候，小王子很伤心，渐渐地他明白，尽管世界上有着无数朵玫瑰花，但他的星球上的那朵，在他心里仍然是独一无二的，因为只有那朵是他浇灌过的，他给她罩过花罩，用宝剑保护过她，为她除掉过身上的毛毛虫，也只有他倾听过她的怨艾和自诩，聆听过她的沉默，正如后来小王子遇到的那只狐狸所说的：“因为你为你的玫瑰花花费了时间，才使得她变得如此重要。”

用一句话来说，他驯服了她，她也同样驯服了他，她是他独一无二的玫瑰花。

让你的爱变得鲜活而充实

这个故事是法国著名童话故事《小王子》当中的寓言，记得后来小王子对那 5000 朵玫瑰花说：“你们很美，但你们是空虚的，没有人能为你们去死。”只有倾注了爱，亲密关系才变得有意义起来。事实上，一个既亲密而又相互独立的关系，胜于一千个一般的关系。依恋，最早被定义为幼儿和他的照顾者（一般为父母亲）之间存在的一种特殊的感情关系，是一种感情上的联结和纽带；而爱情中的亲密的依恋关系，更加能够把我们从不可救药的孤独感中拯救出来，是我们生命中最重要的一种救赎。

在人际关系中，成人恋爱当中的“依恋”也像“婴儿与照看者”的关系一样，是非常重要的。浪漫的爱是依恋行为系统和动机系统的特征，这些系统产生出照顾行为和与两性相关的现象。毫无疑问的是，人们会对日夜陪伴、关爱自己的人产生一种依恋心理，仿佛一时一刻也不想更不能与之分开。爱情中的依恋情绪受童年的

影响，却也是与生俱来的，往往我们所依恋的人离开时，就会产生一种焦虑不安的情绪，也正是受这种“分离焦虑”的影响，恋爱中的人肯定了心中的爱，并坚定了他们无法分开的信念。

心理学家伦南认为，人们在爱情关系当中的“依恋态度”往往受到他们早期在父母那里获得的依恋经验的影响。譬如，有的妈妈离开婴儿一会儿，过不久就会回到宝宝身边，那么婴儿就会表现出稳定而积极的情绪。它们往往会因为妈妈不在时感到不安，然而当妈妈回来后却又转过脸不理她；也有的婴儿是，当妈妈回来的时候表现出情绪矛盾，既想靠近妈妈，又生气地拒绝与她接触。不同类型的早期依恋经验，会为成人建立后来的人际关系模式，成人再根据这样的模式来建立、维持或结束与他人的感情关系，于是情侣之间的依恋被定义为安全型、回避型和矛盾型三种关系。

安全型依恋对象，往往在婴儿时期对母亲的依恋非常具有安全感，是一种稳定和积极的情绪联系，这种类型的人认为自己是友好而善良的，也普遍认为别人是可靠并值得信赖的，总是很放心地去依赖他人或让别人依赖自己。在爱情当中，他们不会过于担心自己被抛弃，也不怕别人在感情上与自己十分亲近。

焦虑型的人在孩童时代对抚养者没有多少兴趣，然而当父母离开的时候却会大哭，回来时却未必感到高兴，反而会转身爬开。这类人在成人恋爱时会典型的矛盾型依恋，常常处于一种对爱怀疑、拿不起、放不下的情感冲突中，导致一种不稳定、矛盾的心理状态。他们觉得自己经常被误解，或者说不受关注和赏识，常常觉得自己现在的恋爱关系不可靠，并且认为对方并不愿意与自己建立持久的关系，总是担心恋人不是真正地爱自己，害怕他们会离开自己。他们对待爱情的态度充满矛盾，一方面希望与恋人亲近，一方面又对恋人的信任度持怀疑态度，总是在爱情当中患得患失。

回避型依恋者们在婴儿时期，最开始不想离开抚养者去探索新环境，而且当父母离开时会大哭，然而当父母回来的时候，却会生



气地抗拒。他们往往已经在心底形成了自己不受父母的欢迎或者喜爱，也会不赢得谁的爱恋的观念。这类型的人在恋爱当中，非常惧怕亲密关系，并且总是有拒绝信赖别人的倾向。他们往往会在关系未能向好的方向转变之前就开始退缩，对爱情多疑和冷淡，认为别人不可靠或过分急于对爱情做出承诺，事实上是他们觉得难以完全相信和依赖别人，只要有人试图在感情上亲近他们，他们就开始紧张。

正是不同的依恋心理的影响，让人们在恋爱当中磕磕碰碰。总体来说，爱情是甜蜜而稳定的，彼此也是相互信任，并且期待又相信爱情能够美满，因为安全型依恋人群占据了所有人的70%左右。然而也有一部分人，那就是回避型和焦虑型的人，在处理爱情依恋的时候不妥当。前者往往不愿意去谈恋爱，即便是谈了也很容易就分手，这类人是因为习惯自己独来独往；而后者却总是矛盾地生活在爱情当中，觉得自己深爱对方，却感觉对方未必也同样爱自己，或者总是害怕有一天对方会离开自己。

国外学者曾经测试过爱情的浪漫持续期，从迷恋对方开始有一段大约18个月到3年时间的迷恋期，这段时间大脑维持了浪漫幸福的亢奋状态，这段时间过后神经末梢适应了大脑中的本性刺激，使得大脑保持冷静，此时消除痛苦并且减少大脑中的焦虑的“依恋”期就开始了。“依恋”是一种温馨的、舒适的而又安全的感觉，会带领人们走进婚姻情感，当然各人的走向并不一致。有的人感情逐渐变淡，慢慢走向婚姻的结束；有的人则认为过日子也是爱，从而平静地享受生活、享受婚姻。

自助守则

1. 恋爱关系当中，一定要有彼此共同经营的“依恋”，然而更要懂得如何把握这离合的度，要充满乐观、幸福地去享受这种“依

恋”，而绝对不能够让它成为你的负担。

2. 相信你所爱的那个人，就像相信你的父母一样，“爱”会将你们牵绊在一起，不可分离。

3. 当你内心涌现不安和焦虑的时候，先要寻找到自己的心理定位，至少能够保证在爱与温暖暂离的阶段可以挺过来。



四、性沟通——激情的分享是沟通之道

引诱

有一位古板的英国绅士与一位浪漫的法国女士，他们共同乘坐一列车，在同一个车厢的软卧包间里。这个女人看着对面英俊的男士，萌发了想引诱他的想法，于是她脱衣躺下后就抱怨自己身上发冷。

富有同情心的绅士，将自己的被子给了她，可是她还是不停地说不冷。

“我还能怎么帮助你呢？”英国绅士有点沮丧地问道。

“我记得小时候，妈妈总在我冷的时候，用自己的身体给我取暖”法国女士充满柔情地说道。

谁知道绅士无奈地说道：“小姐，这我恐怕就爱莫能助了。我总不能跳下火车去找你的妈妈吧？”

心有灵犀一点通

“性沟通”，心理学上指的是夫妻之间能够通过言语交流性生活中的各种感受的一种沟通技巧，通过它能够表达各自的意愿，使得性生活更加协调美满。往往两个不相爱的人，即使是因为寂寞而在一起了，但由于没有达到有效的“性沟通”，所以性爱的过程也不能够完全产生共鸣，从而留下内心隐隐的不快。

有意思的是，很多恩爱而亲密无间的夫妻，他们可以在家庭大小事情上有商有量，如大到买房买车，小到柴米油盐，却唯独对于性生活方面，奉行着“此时无声胜有声”的原则。更有甚者，在许多家庭当中，男方不太顾及女方的感受，往往是男方主动负责进攻，而女方默默承受，似乎是天经地义、毫无怨言，却使得女方心里充满着痛苦，有时冒出自己是丈夫“泄欲工具”的怨言。

而更有些时候，男性工作和生活的压力过大，感到对性生活需求不大，常常力不从心地逃避，找借口与妻子分开，而妻子会误以为自己在丈夫面前没有魅力，甚至胡思乱想丈夫会不会在外面有情况。而事实上对于妻子来说，需要的并不是丈夫的性爱，而是丈夫的关爱，如果能互相多沟通就会让事情好办很多。

没有沟通的性爱，就如同是夜行在黑暗之中，你既不知道对方在哪里，也不知道如何去发现对方的存在，完全都是凭借着盲目摸索，结果阴差阳错地越行越远，即使是付出了很多的努力，也未必能够达到心中的目标。就拿接吻来说吧，本身去尝试都是为了让对方获得愉悦和满足，继而让彼此之间的爱更加稳定长久，而事实有时却会偏离。

有一位女士很不喜欢湿吻，而她的丈夫却认为这种法式的热情更能够表达心中的爱，女士不想打击丈夫的积极性，却又每次都讨厌被弄得满嘴口水。妻子怕说出来让丈夫觉得自己嫌弃他，而丈夫又时常热情如故，到最后妻子不得不时常以“没刷牙”之类的借口避开丈夫的湿吻，妻子的抗拒让丈夫觉得妻子不喜欢自己的吻了，第一反应就是她是不是在外面有情况，或者是不爱他了。结果矛盾渐渐加深，后来经过沟通，丈夫也意识到自己在情欲点燃时的唾液分泌的确很旺盛，于是他开始避开湿吻，改成轻吮，妻子也很享受这样的方式，两个人之间的矛盾也就化解了。

对于得不到配合的性爱需要，或许每天都在不同的家庭卧室里上演，是两个人的生理周期和性需求差异太大了，还是生活的千篇

一律让夫妻失去了新鲜感，还是仅仅因为缺乏交流和沟通而导致了误会，使得性生活越来越失去了和谐度呢？“性沟通”在夫妻之间非常重要，但也不是容易的，有时甚至是困难的，也许有的夫妻共枕了一生，却没有达到真正性生活上的互相了解与沟通。

几乎所有的妻子都说：“性是自己的隐私，当然会遮遮掩掩的，觉得难以启齿。”其次，女性朋友害怕深究做爱技巧或谈论细节会玷污了“浪漫的魅力”。性欲是反映我们的欲望状态并了解对方需求的一个信号，人们会对这个信号做出恰当反应；沟通，也就是提供解决各自问题的方法，只有将双方碰到的问题用言语表达出来，才能阻止两个人的性关系朝不好的方向发展。假如你根本不了解丈夫（或妻子）在性生活中真心想要的是什麼，你又怎么能真正满足他（她）呢？假如双方都不清楚是否在性生活中真正满足了对方的内心的需求，又怎么谈得上是和谐与美满呢？因此人们才说，沟通后的性爱才会和谐美满。

沟通中最粗暴的方式，无疑是直截了当地批评，特别是对于男性来说，那是无法接受的。如果你觉得伴侣有需要改进的地方，不妨试试先肯定对方做得好的部分。沟通会让对方记住你的需要，那么下一次就会更加和谐与美满。事实上，完美的性生活，并不是天生人人都会的，而是要不断学习与改进的。在这个完满的性生活当中，有着各种不可或缺的要素。相互了解、尊重并满足对方的性需要，就是其中的一个要素。“食色，性也”，人们常常把“食”与“色”并提，但“色”比“食”要复杂得多。

你要了解丈夫想吃什么，比较容易，至少你不会不好意思问他喜欢吃什么，你也知道肉不外乎猪肉、牛肉、羊肉、鸡肉，甚至具体到是瘦肉还是肥肉，口感是喜欢新鲜肉、冻肉，还是腊肉……总之，你应该尝试去知道怎么问，更要懂得如何问及细节，如要不要辣，要不要加糖，诸如此类。“色”所代表的性似乎就不一样了，你可能根本就无颜启齿，“性”事千百年来似乎弄得只能暗里做，



而不能明里谈。然而，如果夫妻之间问不出口，说不出口的话，又如何能达到共适的境界？也就是说，洞悉对方真正的“性趣”，是要克服一系列心理障碍的，然而只有达成彼此的共识，才能够相得益彰，拥有和谐幸福的性生活。

沟通，沟通，再沟通——这是保持良好性关系的关键。交流的时候，一定要采用平顺、启发的方式，而不要有强迫、威胁的成分，要抱着试一试的态度去进行，然后交换心得，尽量不要表现出你被对方的想法吓坏，更不要去讥笑对方的真实愿望。无论尝试是否成功，双方都要主动问及对方是否有新的想法。追求夫妻性沟通的更新，提高彼此性生活的活跃程度，不要当成一次偶然任务，而是要当成一条终身不懈追求的甜蜜“性途”。

自助守则

1. 主动说出你的想法来，夫妻间只有通过加深了解，特别是对性生活的要求和习惯了如指掌，并且相互适应，才能够激发类似的心灵感应。
2. 先从小事入手，尽可能表达清楚扼要。譬如光说“我想你吻我多一点”并不明确，而应该指明想对方“何时”吻，吻在“哪里”。
3. 不必为改变而担心，“新”是能够让夫妻生活更具趣味的开始。

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036